

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA



# RELATÓRIO OUVIDORIA

**2019**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. SOBRE A OUVIDORIA .....	4
COMPETÊNCIAS .....	4
PROCESSOS.....	4
PESSOAS.....	5
3. RESULTADOS QUALITATIVOS.....	6
4. RESULTADOS QUANTITATIVOS.....	7
ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA .....	7
Manifestação por tipo .....	7
Manifestações encaminhadas para outros órgãos.....	8
Tempo de resposta .....	8
Manifestação em análise (sem resposta).....	9
Manifestação por processo finalístico/assunto.....	9
Ouvidoria interna.....	11
Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR .....	13
ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
Resultados gerais sobre pedidos .....	15
Pedidos por tipo de resposta.....	15
Razões da negativa de acesso .....	16
Resultados gerais sobre recursos .....	16
Recursos respondidos pelo chefe hierárquico .....	16
Motivos para interposição de recursos .....	16
PLANO DE DADOS ABERTOS .....	17
Andamento da abertura .....	17
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	18
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	19
7. RECOMENDAÇÕES .....	20
8. PERSPECTIVAS.....	21

## **1. INTRODUÇÃO**

Criada em agosto de 2000, a Ouvidoria do Inmetro é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos clientes diretos dos nossos serviços e também de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente das ações do Instituto, bem como pelas demais responsabilidades descritas na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

A ela compete, também, o atendimento à Lei de Acesso à Informação, controlando os trâmites de pedidos de informação e recursos relacionados e coordenando ações de transparência ativa. Além disso, responde pela elaboração, implantação e revisão do Plano de Dados Abertos.

A Ouvidoria procura viabilizar o atendimento às manifestações recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências e períodos de crise; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho e as ferramentas de gestão, visando reflexos positivos na qualidade dos serviços disponibilizados pela Autarquia.

Nesse sentido, atua de forma isenta, com atitude mediadora e estratégica, funcionando como um instrumento de comunicação do público interno e externo com as áreas finalísticas e administrativas do Inmetro, garantindo ao cidadão mecanismos de participação e controle social, visando à satisfação dos usuários.

Este relatório foi formulado em cumprimento ao disposto no artigo 15º, da LEI Nº 13.460/2017. Ele contém dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no ano de 2019, bem como a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Como finalização, apresenta também algumas recomendações e as perspectivas para a atuação da Ouvidoria do Inmetro no ano de 2020.

## **2. SOBRE A OUVIDORIA**

### COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria é um órgão seccional do Inmetro, cujas competências estão estabelecidas na portaria nº 2, de 04 de janeiro de 2017, do (extinto) Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, conforme transcrito abaixo:

*“Art. 62. À Ouvidoria compete:*

*I - coordenar o tratamento de denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios e pedidos de informações, oriundos da sociedade;*

*II - moderar e mediar, frente ao público interno e externo, a busca de solução ou harmonização para os conflitos e crises;*

*III - elaborar relatórios gerenciais para subsidiar a melhoria contínua dos processos da Autarquia;*

*IV - coordenar e supervisionar o Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I);*

*V - coordenar e supervisionar os serviços prestados pelo call center da Ouvidoria, por meio de Discagem Direta Gratuita (DDG);*

*VI - coordenar a revisão, divulgação e disponibilização Carta de Serviços do Inmetro; e*

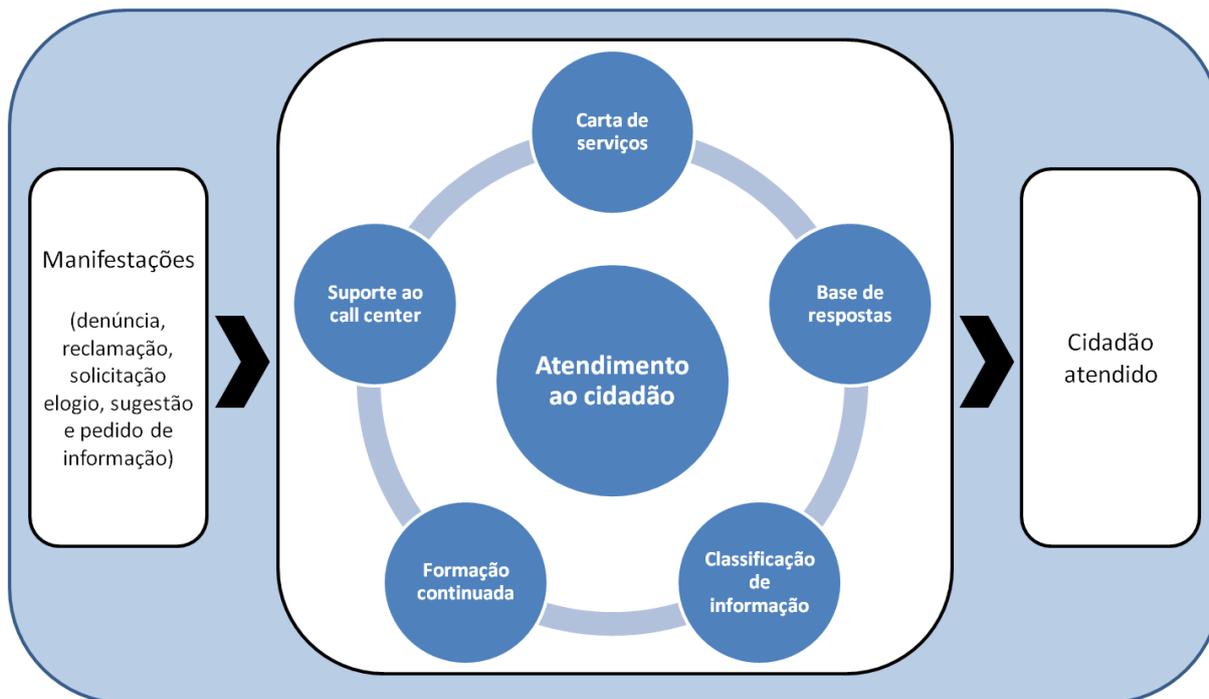
*VII - coordenar o atendimento às demandas oriundas da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, por meio de atendimentos presenciais e/ou via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).”*

### PROCESSOS

A Gestão da Ouvidoria, alinhada ao Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro, estabeleceu, e mantém sob seu controle, seis processos principais.

Na prática, os processos se operacionalizam de forma interligada e interdependente, de modo a fundamentar as decisões e as práticas envolvidas na gestão do atendimento ao cidadão, tanto nas manifestações descritas na Lei 13.460/2017 quanto nos pedidos de acesso à informação e recursos correspondentes (Lei 12.427/2011).

A figura a seguir ilustra a dinâmica de interação desses processos.



Todos esses processos estão padronizados por meio de normas e outros documentos, que integram o sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria, tendo como referência normativa primária a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos.

## PESSOAS

A equipe de atendimento da Ouvidoria do Inmetro é composta pelos operadores de teleatendimento do seu *Call Center* (atendimento de nível 1), que recepcionam as manifestações oriundas do serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), sob orientação e monitoramento de uma supervisora, e pelas recepcionistas atendedoras (atendimento de nível 2), que atendem às manifestações registradas nos outros canais de acesso à Ouvidoria, bem como aquelas transferidas, como pendência, pela equipe do *Call Center*.

Além disso, a Ouvidora conta com o serviço de um apoio administrativo e com uma servidora de carreira do Inmetro, que atua na gestão dos processos.

### **3. RESULTADOS QUALITATIVOS**

Como consequência da entrada em vigor da Lei 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários dos serviços públicos, em dezembro de 2018 a Ouvidoria do Inmetro aderiu ao sistema *e-Ouv* – disponibilizado pela CGU – para o recebimento, tratamento e resposta de suas manifestações.

Em 2019, a Ouvidoria do Inmetro coordenou a adesão das Ouvidorias dos órgãos que compõem a Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) e das Superintendências do Inmetro a esse sistema e promoveu um amplo processo de orientação e supervisão da atuação dessas Ouvidorias, priorizando o ajuste dos seus procedimentos à nova legislação e à utilização desse sistema.

Ainda em 2019, a Ouvidoria coordenou e publicou duas revisões do Plano de Dados Abertos do Inmetro (PDA), uma em março e outra em outubro, com intensa campanha de divulgação, nas redes sociais do Inmetro, sobre os bancos de dados recém-abertos.

Outra ação relativa à aplicação da Lei de Acesso à Informação foi a realização da Classificação anual de informações, publicando no [Portal](#) do Inmetro a informação atualizada de que o Instituto continua sem possuir informações classificáveis, nos termos do §1º do art. 24 da Lei nº 12.527/2011.

A Ouvidoria também atuou no sentido de publicar os serviços, até então apresentados apenas na Carta de Serviços, disponibilizada no próprio site do Inmetro, no Portal de Serviços do Governo Federal ([servicos.gov.br](#)). Posteriormente, com o advento do Decreto nº 9.756/2019, passou a adotar ações para viabilizar a migração dos serviços do Instituto para o portal [Gov.br](#).

A Ouvidoria participou ativamente da reformulação das áreas do Portal do Inmetro referentes ao acesso à informação ([www4.inmetro.gov.br/acesso-a-informacao](#)) e aos conteúdos de ouvidoria ([www4.inmetro.gov.br/ouvidoria](#)), visando modernizar a apresentação, estimular e favorecer a transparência ativa e a participação social. Também assumiu a curadoria e realizou atualização das Perguntas Frequentes disponibilizadas no Portal do Inmetro (<https://www4.inmetro.gov.br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Acreditando no trabalho integrado e na troca de experiências de sucesso, a Ouvidoria do Inmetro se fez representar nos eventos: 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, promovida pela Ouvidoria Geral da União, e 3º Encontro Estadual de Ouvidores do RJ, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

## 4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

### ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

Em 2019, continuou a tendência de diminuição no número de atendimentos, em comparação aos anos anteriores. Julgamos que os principais motivos foram:

- 1) Bloqueio no serviço de discagem direta gratuita (0800) para chamadas oriundas de aparelhos móveis, efetuado em 2017, e mantido desde então, com vistas à contenção de despesas;
- 2) Mudança do sistema de atendimento, com adoção do *e-OUV*, que é gerenciado pela CGU; o *e-OUV* passou por uma série de modificações ao longo do ano, acrescentando e alterando campos do formulário de cadastro, o que pode ter desmotivado alguns manifestantes, que teriam buscado contato direto com as áreas;
- 3) Em 2018 foi realizada intensa campanha para que os manifestantes enviassem consultas técnicas diretamente para as diretorias e coordenações do Inmetro, sem passar pelo sistema da Ouvidoria, o que reduziu consideravelmente o número de solicitações que a Ouvidoria recebia.

#### Manifestação por tipo

Origem	Ouvidoria do Inmetro	Ouvidorias da RBMLQ-I
<b>Tipo</b>		
Denúncia	376	3.640
Elogio	42	19
Reclamação	815	206
Simplifique	0	0
Solicitação	11.585	607
Sugestão	93	11
Comunicação	338	1.734
Arquivadas	236	99
<b>Total</b>	<b>13.485</b>	<b>6.316</b>
	<b>19.801</b>	

O quadro acima consolida os registros da Ouvidoria do Inmetro e das Ouvidorias das Superintendências e dos órgãos delegados do Inmetro, nos estados – que atuam integradas à Ouvidoria do Inmetro. Todos os dados referentes à Ouvidoria do Inmetro e às Ouvidorias da RBMLQ-I estão disponíveis para consulta no [Painel Resolveu?](#)

Os registros de manifestações que são realizados de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018. O atendimento à “comunicação de irregularidade” não está sujeito ao prazo legal, previsto na Lei 13.460/2017, nem possibilita o seu acompanhamento pelos manifestantes.

## Manifestações encaminhadas para outros órgãos

<b>Outros órgãos</b>	674
<b>Total</b>	674

Essas manifestações não foram respondidas diretamente pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento. Não estão contabilizadas no número total de atendimentos, no quadro anterior.

## Tempo de resposta

O prazo legal de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de 30 dias, passível de prorrogação, mediante justificativa, uma única vez, pelo mesmo período de 30 dias, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017.

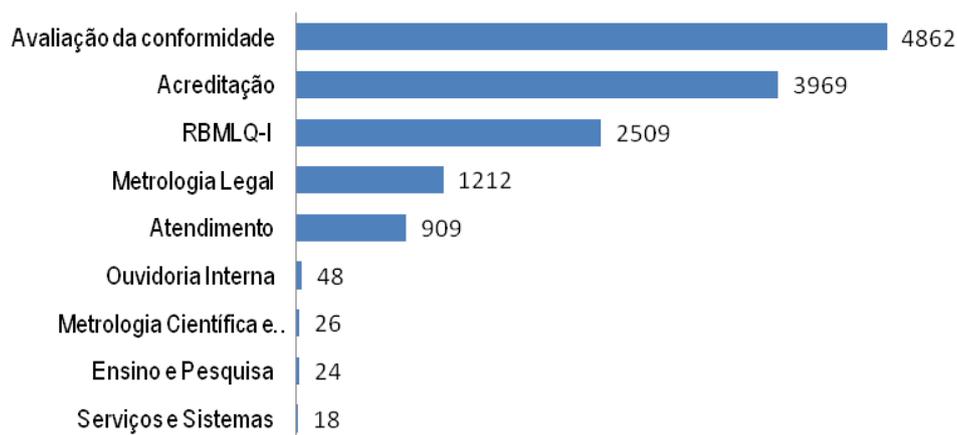
O tempo médio de atendimento pela Ouvidoria do Inmetro, no ano de 2019, foi de 6,78 dias. Desde 2019, a Ouvidoria do Inmetro vem concentrando esforços para reduzir o prazo de atendimento às reclamações e às denúncias que não são finalizadas após encaminhamento para órgão apurador.

Origem	Ouvidoria do Inmetro		Ouvidorias da RBMLQ-I	
	Concluída	Em análise	Concluída	Em análise
<b>Denúncia</b>	335	36		
<b>Elogio</b>	42	0		
<b>Reclamação</b>	777	39		
<b>Simplifique</b>	0	0		
<b>Solicitação</b>	11513	76		
<b>Sugestão</b>	93	0		
<b>Comunicação</b>	277	61		
<b>Arquivadas</b>	236	0		
<b>Subtotal</b>	13273	212	5.411	806
<b>Total segregado</b>	13.485		6.316	
<b>Total Geral</b>	19.801			

## Manifestação em análise (sem resposta)

	Avaliação da conformidade	Acreditação organismos e laboratórios	Metrologia Legal	Metrologia Científica e Industrial	RBMLQ-I	Outros
Denúncia	03	27	02	0	02	02
Elogio	0	0	0	0	0	0
Reclamação	04	27	05	0	02	01
Simplifique	0	0	0	0	0	
Solicitação	19	40	09	02	05	01
Sugestão	0	0	0	0	0	0
Comunicação	05	40	02	0	04	10
Arquivadas	0	0	0	0	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>31</b>	<b>134</b>	<b>18</b>	<b>02</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
<b>Total Geral</b>	<b>212</b>					

## Manifestação por processo finalístico/assunto



As áreas de processos finalísticos são responsáveis pelos serviços ofertados pelo Inmetro à sociedade e, nesse sentido, as atividades de Avaliação da Conformidade (Regulamentação) e Acreditação, continuam sendo as mais demandadas.

### *Avaliação da Conformidade – Dconf*

	<b>Respondida</b>	<b>Sem resposta</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	145	03	148
<b>Elogio</b>	07	0	07
<b>Reclamação</b>	436	04	440
<b>Simplifique</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	3.903	19	3.922
<b>Sugestão</b>	66	0	66
<b>Comunicação</b>	94	05	99
<b>Arquivadas</b>		0	0
<b>Subtotal</b>	<b>4.651</b>	<b>31</b>	<b>4.682</b>
<b>Total Geral</b>	<b>4.682</b>		

### *Acreditação de Organismos e Laboratórios – Cgcre*

	<b>Respondida</b>	<b>Sem resposta</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	89	27	116
<b>Elogio</b>	02	0	02
<b>Reclamação</b>	163	27	190
<b>Simplifique</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	3.598	40	3.577
<b>Sugestão</b>	06	0	06
<b>Comunicação</b>	58	40	98
<b>Arquivadas</b>	0	0	0
<b>Total 1</b>	<b>3.835</b>	<b>134</b>	<b>3.969</b>
<b>Total Geral</b>	<b>3.969</b>		

### *Metrologia Legal – Dimel*

	<b>Respondida</b>	<b>Sem resposta</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	55	02	57
<b>Elogio</b>	08	0	08
<b>Reclamação</b>	56	05	61
<b>Simplifique</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	1.036	09	1.045
<b>Sugestão</b>	09	0	09
<b>Comunicação</b>	30	02	32
<b>Arquivadas</b>	0	0	0
<b>Total 1</b>	<b>1.194</b>	<b>18</b>	<b>1.212</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1.212</b>		

	Respondida	Sem resposta	Total
<b>Denúncia</b>	0	0	0
<b>Elogio</b>	0	0	0
<b>Reclamação</b>	4	0	4
<b>Simplifique</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	19	02	21
<b>Sugestão</b>	1	0	1
<b>Comunicação</b>	0	0	0
<b>Arquivadas</b>	0	0	0
<b>Total 1</b>	<b>24</b>	<b>02</b>	<b>26</b>
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>		

Rede Brasileira de metrologia e qualidade Inmetro (RBMLQ-I) - Cored

	Respondida	Sem resposta	Total
<b>Denúncia</b>	12	02	14
<b>Elogio</b>	0	0	0
<b>Reclamação</b>	40	02	42
<b>Simplifique</b>	0	0	0
<b>Solicitação</b>	2.426	05	2.431
<b>Sugestão</b>	03	0	03
<b>Comunicação</b>	15	04	19
<b>Arquivadas</b>	0	0	0
<b>Total 1</b>	<b>2.496</b>	<b>13</b>	<b>2.509</b>
<b>Total Geral</b>	<b>2.509</b>		

Ouvidoria interna

A Ouvidoria Interna do Inmetro foi criada em 2004 com a finalidade de oferecer uma ferramenta de diálogo entre servidores, colaboradores, bolsistas e estagiários e o corpo gerencial e a alta administração. Atuando no registro, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios, ela se propõe como mediadora, buscando a harmonização das relações interpessoais e a geração de insumos para a melhoria dos processos que têm como cliente o corpo funcional.

Com um registro de apenas 48 manifestações, 2019 foi um ano de movimento fraco, comparado ao ano de 2014, quando a Ouvidoria Interna alcançou o recorde de registros, com 135 atendimentos, ou mesmo com média histórica de 100 atendimentos por ano.

Também contrariando as estatísticas anteriores, em 2019 as reclamações, que até então perfaziam cerca de 75% das demandas da Ouvidoria Interna, cederam espaço para os elogios e as comunicações, o que reduziu sua taxa para 35%.

### Manifestação por tipo

	Respondida	Sem resposta	Total
<b>Denúncia</b>	05	0	05
<b>Reclamação</b>	17	0	17
<b>Elogio</b>	12	0	12
<b>Comunicação</b>	13	01	14
<b>Subtotal</b>	<b>47</b>	<b>01</b>	<b>48</b>
<b>Total Geral</b>		<b>48</b>	

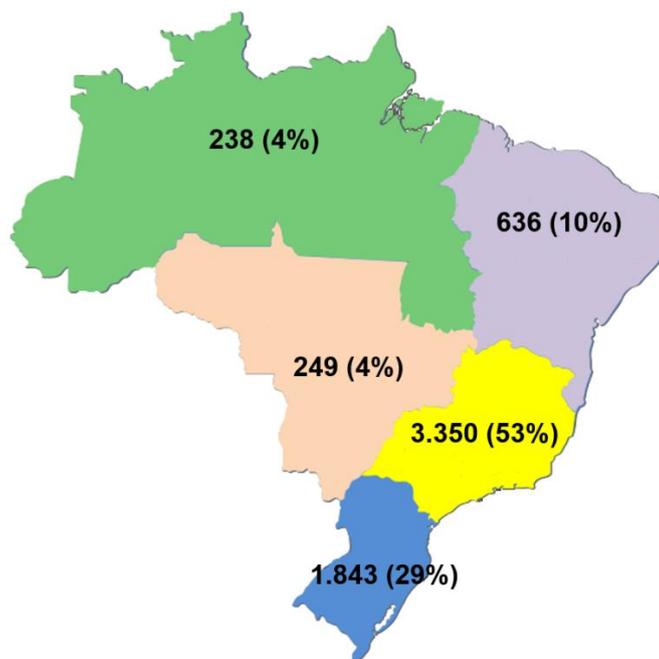
### Manifestação por público

<b>Servidores Ativos</b>	33
<b>Bolsistas</b>	01

### Manifestação por subassunto

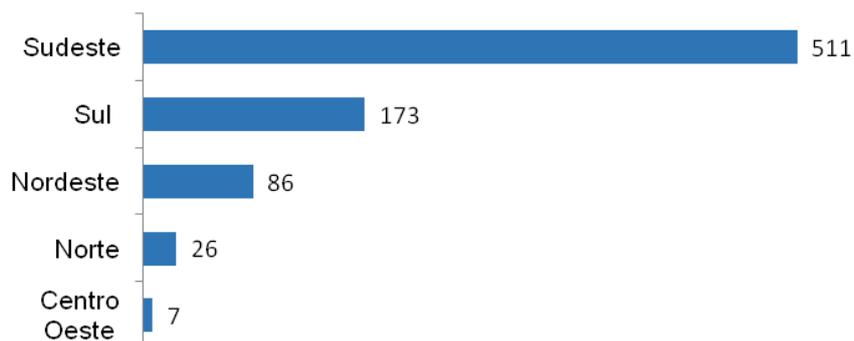


*Manifestação por região*



Os Estados com maior número de manifestações em 2019 foram: São Paulo, com 33 % do total de atendimentos registrados, Paraná, com 15% e Minas Gerais, com 10%. Ao todo, esses estados respondem por 58% do total de manifestações do país.

*Manifestações em análise por região*



Manifestação por tipo / por estado

UF	Reclamação	Denúncia	Comunicação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Arquivadas	Total
<b>AM</b>	27	8	25	61	0	0	1	<b>122</b>
<b>PA</b>	3	23	10	14	0	0	0	<b>50</b>
<b>RO</b>	6	7	27	1	0	0	1	<b>42</b>
<b>TO</b>	1	2	4	5	0	0	0	<b>12</b>
<b>AP</b>	2	1	1	3	0	0	0	<b>7</b>
<b>RR</b>	0	2	0	1	0	0	0	<b>3</b>
<b>AC</b>	1	0	0	1	0	0	0	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>238</b>
<b>CE</b>	11	76	104	5	0	0	1	<b>197</b>
<b>BA</b>	10	82	25	13	0	0	0	<b>130</b>
<b>SE</b>	10	51	37	6	2	1	4	<b>111</b>
<b>RN</b>	9	27	10	43	0	1	0	<b>90</b>
<b>PB</b>	8	18	9	5	0	1	0	<b>41</b>
<b>PE</b>	2	9	14	2	0	0	0	<b>27</b>
<b>AL</b>	1	1	16	2	0	0	0	<b>20</b>
<b>PI</b>	1	4	7	0	0	0	0	<b>12</b>
<b>MA</b>	2	2	4	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>270</b>	<b>226</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>636</b>
<b>GO</b>	8	62	48	22	1	0	1	<b>142</b>
<b>MS</b>	3	31	55	2	0	0	1	<b>92</b>
<b>MT</b>	0	5	8	2	0	0	0	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>98</b>	<b>111</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>249</b>
<b>SP</b>	28	1.732	197	107	2	0	0	<b>2.066</b>
<b>MG</b>	5	259	358	17	0	0	0	<b>639</b>
<b>RJ</b>	22	190	126	57	6	15	0	<b>416</b>
<b>ES</b>	17	93	92	25	0	0	2	<b>229</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>2.274</b>	<b>773</b>	<b>206</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>3.350</b>
<b>PR</b>	12	535	162	163	0	1	84	<b>957</b>
<b>RS</b>	13	246	338	33	0	0	1	<b>631</b>
<b>SC</b>	4	174	57	17	0	0	3	<b>255</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>955</b>	<b>557</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>1.843</b>
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>3.640</b>	<b>1.734</b>	<b>607</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>99</b>	<b>6.316</b>

## ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

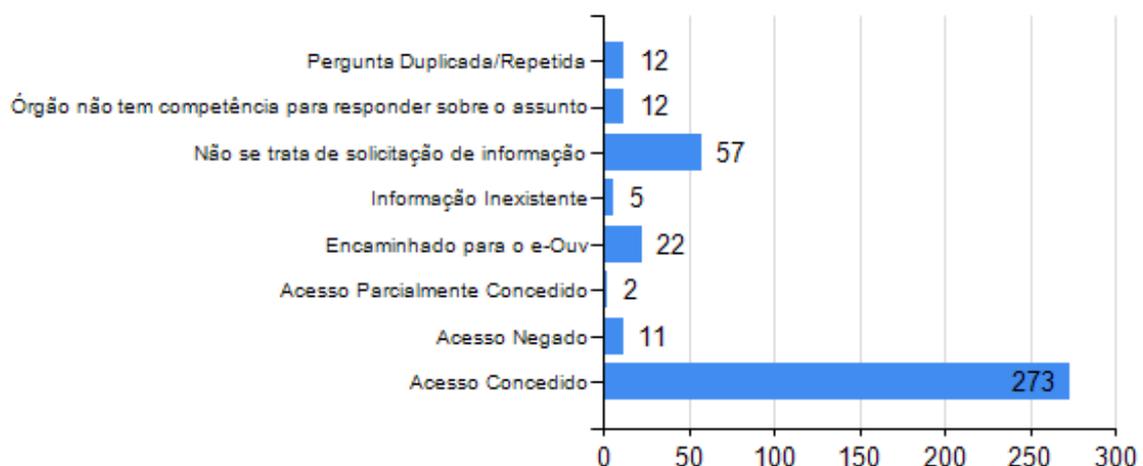
Todos os dados referentes ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) pelo Inmetro estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios\\_estatisticos.aspx](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.aspx)

### Resultados gerais sobre pedidos

Descrição	Número
Pedidos recebidos	394
Média Mensal	32,83
Respondidos	394
Total de solicitantes	309
Perguntas por pedido	1,29
Tempo médio de resposta	7,81 (dias)
Pedidos com prazo prorrogado	27 (7%)

O prazo legal de atendimento aos pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Já o prazo para atendimento aos recursos é de 5 dias, sem possibilidade de prorrogação.

### Pedidos por tipo de resposta



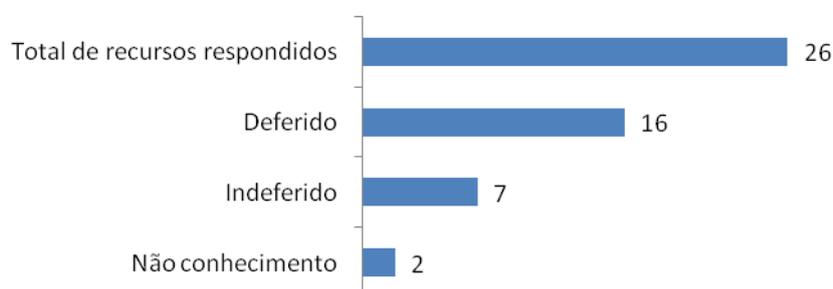
## Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	7	63,6	1,8
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3	27,3	0,8
Pedido incompreensível	1	9,1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>2,9</b>

## Resultados gerais sobre recursos

Descrição	Número
Recurso ao chefe hierárquico	26
Recursos à autoridade máxima	8
Recursos à CGU	6
Recursos à CMRI	1
Reclamações	0

## Recursos respondidos pelo chefe hierárquico



## Motivos para interposição de recursos

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	10	38,46%
Informação recebida não corresponde à solicitada	8	30,77%
Outros	3	11,54%
Informação classificada por autoridade sem competência	2	7,69%
Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	1	3,85%
Deferimento de pedido de revisão para transformar pedido em manifestação	1	3,85%
Informação recebida por meio diferente do solicitado	1	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	

## PLANO DE DADOS ABERTOS

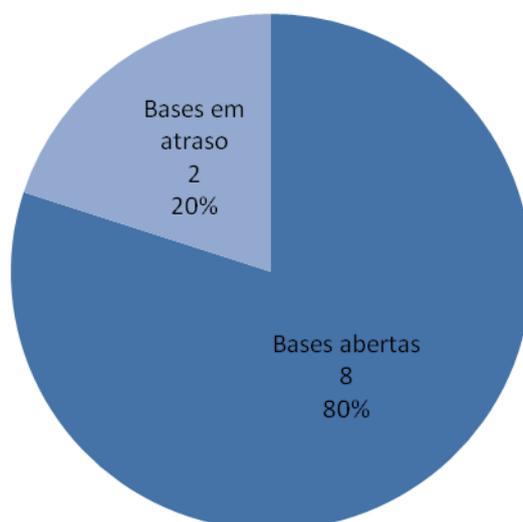
O PDA é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados de cada órgão ou entidade da administração pública federal, obedecendo aos padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar a reutilização e o desenvolvimento de aplicativos por toda a sociedade.

O PDA do Inmetro objetiva promover a abertura de dados produzidos pelo Instituto, zelando pelos princípios da publicidade, transparência e eficiência, visando o aumento da disseminação de dados que contenham informações de interesse público, bem como à melhoria da qualidade dos dados disponibilizados, de forma a contribuir para a tomada de decisão pelos gestores públicos e incentivar o controle social.

As informações em formato aberto já disponibilizadas pelo Inmetro podem ser acessadas no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#).

### Andamento da abertura

Para 2019 foi prevista a abertura de 10 bases de dados. Em dois casos foi pedida prorrogação pela área responsável, devido à complexidade da análise dos dados e a aplicação de hipóteses de restrição de acesso, pois são bases muito robustas e complexas. O trabalho de análise dessas duas bases encontra-se em andamento.



## **5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

Os serviços com maior volume de demanda são os que geram mais manifestações na Ouvidoria, muitas vezes de solicitações por orientações de procedimentos internos a execução do serviço que deveriam ser dadas diretamente pelas equipes responsáveis pelos serviços, e conseqüentemente de reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes.

Utilizado na execução de serviços robustos, como Registro de Objetos, Pedidos de Licença de Importação para produtos regulamentados e Acreditação inicial, renovação e alteração de escopo (de acreditação), o Sistema Orquestra continuou apresentando problemas e sendo alvo de muitas solicitações e reclamações. A necessidade de melhorias, ou adoção de outro sistema, é amplamente conhecida por várias áreas do Inmetro.

Outro ponto recorrente foi mais uma vez evidenciado pelo considerável número de reclamações registradas pelos usuários devido à demora ou à ausência de atendimento, ao buscarem contato com as áreas, por meio dos canais de comunicação diretos – e-mails e telefones – divulgados por estas.

Um problema crônico, que vem se agravando nos últimos anos, e é apontado pelos gestores como um dos gargalos mais críticos à solução desses problemas é a escassez de mão de obra, principalmente de servidores.

Outro fator recorrente observado em 2019 foi que o serviço de Ouvidoria Interna continua sendo subutilizado pela força de trabalho. Quanto aos subassuntos ligados à Ouvidoria Interna, serviços e procedimentos ligados à gestão de pessoas e aos aspectos de infraestrutura e tecnologia da informação continuam apresentando problemas de comunicação com seus clientes, assim como processos que poderiam ser simplificados.

## **6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Abaixo apresentamos algumas ações adotadas pelo Inmetro em 2019 que poderão ter impactos positivos sobre a experiência dos usuários dos nossos serviços e da sociedade em geral:

- Início da implantação do Novo Modelo Regulatório, com foco na desburocratização, na otimização de recursos e na simplificação administrativa; foram realizadas consultas públicas sobre as Portarias nº 313 e nº 329, para revisão do estoque regulatório com vistas ao cancelamento de medidas regulatórias de baixo impacto para a sociedade;
- Publicação da Portaria Inmetro nº 260, aprovando ajustes à Portaria Inmetro nº 18, de 14 de janeiro de 2016, que define procedimentos para a concessão da anuência pelo Inmetro e para a cobrança da taxa de anuência, passando a permitir que as licenças de importação sejam emitidas após o embarque da mercadoria no exterior;
- Publicação da Portaria Inmetro nº 404, estabelecendo consulta pública sobre Proposta de Aperfeiçoamento do Regulamento para o Registro de Produtos, Insumos e Serviços para o fabricante brasileiro;
- Publicação da Portaria Inmetro nº 431, estabelecendo critérios de parametrização da análise de licenças de importação;
- Lançamento de nova página sobre anuência de licenças de importação (LI): [www4.inmetro.gov.br/noticias/anuencia-para-licencas-importacao-li](http://www4.inmetro.gov.br/noticias/anuencia-para-licencas-importacao-li);
- Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) com os objetivos de trocar informações e promover ações conjuntas para desenvolver atividades de proteção e defesa do consumidor, bem como a prevenção de práticas enganosas de comércio;
- Digitalização e automatização dos processos de Acreditação de Laboratórios, disponibilizando o sistema Orquestra também para os processos das acreditações iniciais, reavaliações e extensões de escopo; o sistema aperfeiçoa o fluxo de trabalho e permite que os laboratórios solicitantes dos serviços acompanhem pela internet o andamento dos seus processos;
- Publicação da Portaria Inmetro nº 336, autorizando a autodeclaração de conformidade pelos fabricantes e importadores de diversos tipos de instrumentos de medição, proporcionando-lhes maior autonomia na comercialização de instrumentos de medição regulamentados;
- Implantação do processo de gestão de riscos, adotando atividades de identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos corporativos, conforme a Política de Gestão de Riscos do Inmetro, em vigor; adoção do sistema Ágatha, plataforma do Governo Federal para apoio à Gestão de Riscos, e participação no Comitê de Riscos, Transparência, Controles e Integridade (CRTCI) do Ministério da Economia;
- Adoção de novas visões gerenciais nas áreas de administração, gestão de pessoas e tecnologia da informação, resultando em medidas de simplificação de processos e melhoria de canais internos de comunicação, tais como: simplificação do processo de progressão funcional; aperfeiçoamentos em alguns módulos do sistema Orquestra; novos canais para solicitação de serviços de TI.

## **7. RECOMENDAÇÕES**

Seguindo os pressupostos da Lei Nº 13.460/17 e considerando os resultados apresentados, a Ouvidora faz algumas recomendações às Unidades do Inmetro e aos órgãos delegados, visando proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos de responsabilidade do Inmetro:

*Aos responsáveis pela prestação de serviços públicos, inclusive por delegação:*

- Adotar canais acessíveis e diretos de atendimento aos usuários dos seus serviços, divulgando os mesmos de forma clara e intensiva, nos seus respectivos sites, nas publicações e comunicações institucionais sobre os serviços, bem como na Carta de Serviços do órgão;
- A divulgação desses canais deve, sempre, buscar esclarecer que reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações devem ser encaminhados à Ouvidoria do Inmetro ou do próprio órgão, no caso dos serviços delegados à RBMLQ-I.

*Às unidades do Inmetro, incluindo as Superintendências:*

- Adotar procedimentos internos que contribuam com a redução do índice de manifestações não respondidas, respondidas fora do prazo e/ou mal avaliadas pelos manifestantes;
- Ajustar e SIMPLIFICAR os processos inerentes aos serviços – e a comunicação sobre os mesmos – que são alvos de reclamações recorrentes, pois o alto número de reclamações sinalizam problemas sistêmicos;
- Atuar de forma proativa na atualização do FAQ, propondo novas perguntas/respostas e atualizando as existentes sempre que necessário, visando aumentar o número de respostas imediatas dadas pelo *Call Center* e pela Ouvidoria;
- Relatar à Ouvidoria do Inmetro as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços e formas de comunicação, com vistas a reduzir o número de reclamações registradas.

*À Alta administração do Inmetro:*

- Reconhecer e empoderar a Ouvidoria como elo fundamental entre o Inmetro, suas unidades e seus serviços e os usuários diretos e a sociedade em geral, com papel fundamental na promoção da participação social e do controle externo;
- Entender, e disseminar junto às áreas, a Ouvidoria como curadora da qualidade dos serviços prestados, podendo recomendar melhorias nos processos das outras UP;
- Atribuir ao cargo de Ouvidor gratificação conforme estabelecido no [Manual](#) de Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal.

## **8. PERSPECTIVAS**

- Formalizar a participação da ouvidoria do Inmetro na REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, estabelecida pelo Decreto 9.492/2018;
- Desenvolver a parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON – visando utilização do serviço como “primeira instância” de solução de conflitos entre o consumidor e o produtor/vendedor dos produtos regulamentados, bem como dos dados estatísticos de atendimento registrados na Plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) para fins gerenciais;
- Fortalecer a relação com as Ouvidorias dos órgãos da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – RBMLQ-I, utilizando o convênio de delegação de competências como base da vinculação delas à Ouvidoria do Inmetro; conseqüentemente, promover o alinhamento das práticas de gestão empreendidas pelas Ouvidorias da Rede às praticadas pela Ouvidoria do Inmetro;
- Iniciar estudos e procedimentos para viabilizar a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços do Inmetro, estabelecido pelo Decreto Nº 10.228/2020;
- Finalizar a abertura das bases de dados previstas no Plano de Dados Abertos (PDA) do ciclo 2018-2020 e elaborar o PDA 2020-2022;
- Alinhar a Carta de Serviços do Inmetro aos pressupostos do Decreto 9.094/17, e mantê-la atualizada, no portal gov.br;
- Fortalecer o monitoramento das manifestações feitas nas redes sociais sobre os serviços do Inmetro;
- Divulgar a Ouvidoria, e os canais apropriados a cada tipo de demanda, como instrumento de relacionamento com os usuários e a sociedade; Divulgar também, internamente, o papel da Ouvidoria como mediadora entre a força de trabalho e as áreas administrativas do Inmetro;
- Finalizar a migração do banco de perguntas e respostas do SAC (sistema interno) para o FAQ – baseado no site do Inmetro –, comprometendo às áreas do Inmetro com a revisão e atualização das perguntas e respostas;
- Ampliar e organizar a base FAQ, que permite que a equipe do *Call Center* do Inmetro forneça resposta imediata para muitas questões, diminuindo a necessidade de envio de demandas para as UP.

Andrea Goes da Cruz  
Ouvidora do Inmetro