



**RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA**

2020

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO INMETRO

2020

Relatório Anual da Ouvidoria do Inmetro 2020
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
Inmetro

Rio de Janeiro - 2021

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.....	8
Manifestações encaminhadas para outros órgãos	8
Tempo de resposta	8
Manifestação em análise (sem resposta).....	9
Manifestação por processo finalístico/assunto.....	10
Ouvidoria interna.....	11
Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR	13
ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	14
Resultados gerais sobre pedidos	15
Pedidos por tipo de resposta.....	15
Razões da negativa de acesso.....	15
Resultados gerais sobre recursos	16
Recursos respondidos pelo chefe hierárquico.....	16
Motivos para interposição de recursos.....	16
PLANO DE DADOS ABERTOS.....	17
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	18
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	19
7. RECOMENDAÇÕES	20
8. PERSPECTIVAS.....	21

1. INTRODUÇÃO

Criada em 2000, a Ouvidoria do Inmetro é responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos clientes diretos dos nossos serviços, bem como de toda a sociedade, que se beneficia direta ou indiretamente com as ações do Instituto. Além disso, responde pelos demais encargos descritos na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, tais como estabelecer e coordenar Conselhos de usuários e divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

A ela compete, também, o atendimento à Lei de Acesso à Informação, controlando os trâmites de pedidos de informação e recursos a estes relacionados e coordenando ações de transparência ativa em todo o órgão. Responde, ainda, 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 pelo Inmetro.

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 2020, 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 2021.

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

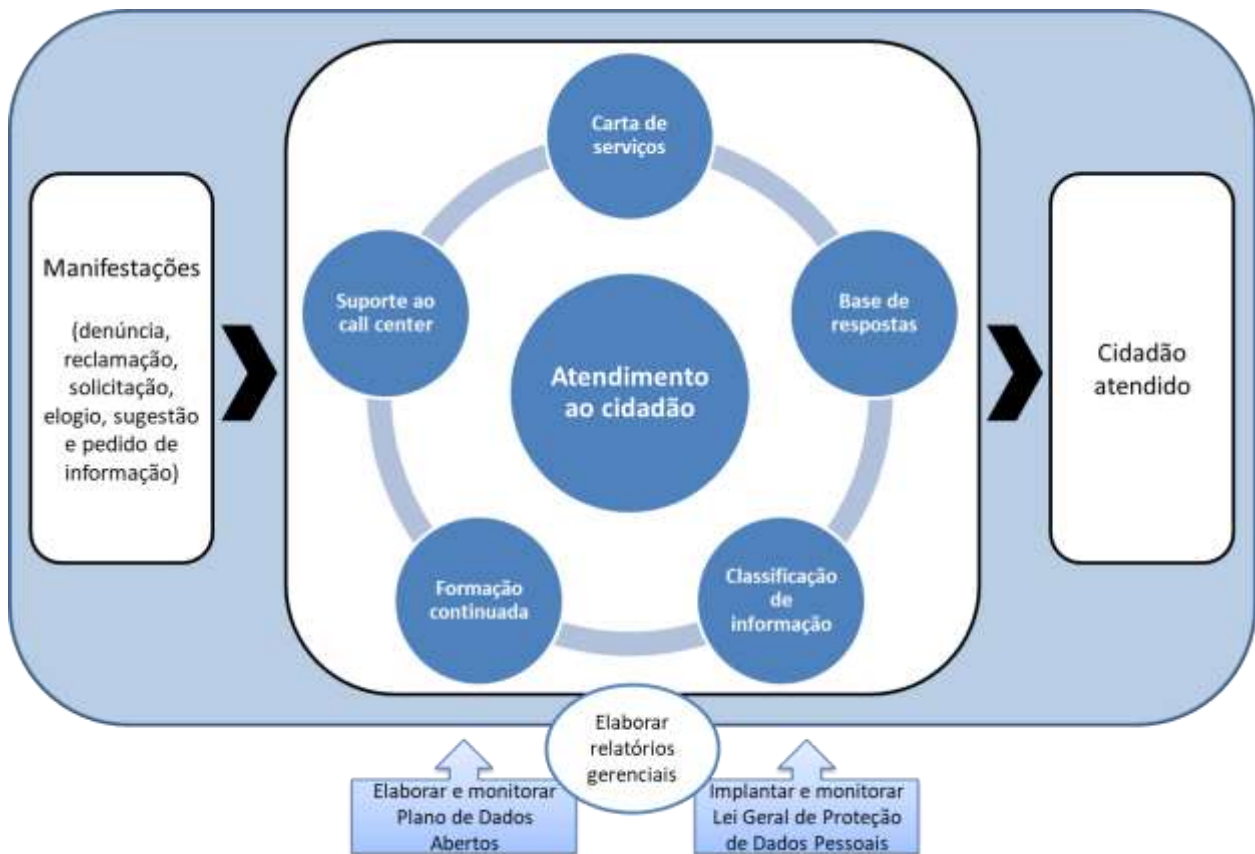
VII - Coordenar o atendimento às demandas oriundas da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, por meio de atendimentos presenciais e/ou via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).”

PROCESSOS

A Gestão da Ouvidoria, alinhada ao Sistema de Gestão da Qualidade do Inmetro, estabeleceu formalmente e mantém sob controle, seis processos principais. Eles operam 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, estabelecidos na Lei 12.427/2011.

Além dos processos já mapeados e controlados, a Ouvidoria do Inmetro é responsável por coordenar a elaboração e a implantação do Plano de Dados Abertos e pelo processo de adequação do Inmetro aos fundamentos e requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, assim como por seu posterior monitoramento.

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 por 7 (sete) operadores de teleatendimento do seu Call Center – atendimento de nível 1 –, que recebem as manifestações oriundas do serviço de Discagem Direta Gratuita (0800), sob orientação e monitoramento de 1 (uma) supervisora, e pelas 6 (seis) recepcionistas atendentes – 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 Ouvidoria conta com o serviço de 1 (uma) apoio administrativo e com 1 (uma) servidora de carreira do Inmetro, que atua na gestão dos processos.

3. RESULTADOS QUALITATIVOS

Após a publicação do Decreto nº 9.756/2019, a Ouvidoria atuou intensamente no sentido de publicar os serviços do Inmetro, até então disponibilizados no próprio site do Inmetro e no extinto Portal de Serviços do Governo Federal (servicos.gov.br), no portal Gov.br. As descrições dos serviços foram ajustadas às exigências legais, visando apresentá-los de forma mais simples e intuitiva aos seus atuais e potenciais usuários.

Atualmente, há 40 serviços do Inmetro disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal, dos quais 14 serão disponibilizados aos usuários de forma totalmente digital em breve. A Carta de serviços do Inmetro pode ser acessada em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia>.

A Ouvidoria participou ativamente da reformulação das áreas no novo Portal do Inmetro, hospedado no GOV.BR, referentes ao Acesso à Informação (www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao), à Ouvidoria (www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria) e aos demais canais de relacionamento com o público externo (www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/contatos), visando adequar a apresentação das informações ao padrão GOV.BR, estimular e favorecer a transparência ativa e a participação social.

Antes da migração do Portal, o Inmetro cumpria 100% dos itens de transparência ativa exigidos. Atualmente, 86% dos itens são cumpridos integralmente e 6% são cumpridos parcialmente. As áreas internas responsáveis pelas informações estão sendo solicitadas pela Ouvidoria a enviarem os dados atualizados para a Divisão de Comunicação Social, responsável pela publicação no Portal.

A Ouvidoria também realizou a migração e a atualização de todo o conteúdo da antiga sessão 'Perguntas Frequentes' para o novo Portal do Inmetro (www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes).

Em abril de 2020, a Ouvidoria coordenou e publicou a última revisão do seu primeiro Plano de Dados Abertos (PDA), com intensa campanha de divulgação, no Portal e nas redes sociais do Inmetro, sobre o último lote de bancos de dados recém-aberto, conforme planejado em seu primeiro PDA.

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. As informações passíveis de restrição de acesso continuam sendo protegidas, conforme Art. 22 da LAI.

No segundo semestre de 2020, a Ouvidora foi nomeada como encarregada pelo tratamento de dados pessoais, conforme Art. 14 da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Desde então, passou a presidir o Comitê de Implementação e Atendimento à LGPD do Inmetro, coordenando as ações de adequação aos fundamentos e requisitos da Lei.

Acreditando no trabalho integrado e na troca de experiências de sucesso, a Ouvidoria do Inmetro participou, entre outros, dos eventos: Seminário: Ouvidoria em Tempos de Pandemia (Ouvidoria Geral da União); Webinar: Transformação Digital de Serviços Públicos (Ministério da Economia); Semana de Inovação 2020 (Escola Nacional de Administração Pública).

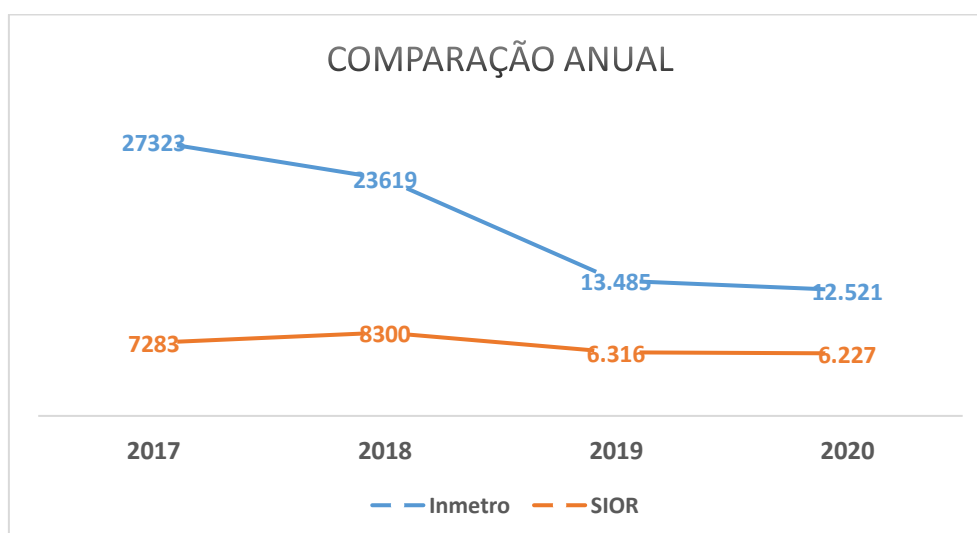
4. RESULTADOS QUANTITATIVOS

ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

Em 2020, a tendência de diminuição no número de atendimentos se atenuou um pouco, em comparação aos anos anteriores, nos quais caiu consideravelmente.

Julgamos que os principais motivos para a tendência de queda foram:

- 1) Em 2017, foi realizado bloqueio no serviço de discagem direta gratuita (0800) para chamadas oriundas de aparelhos móveis, com vistas à contenção de despesas; a situação permanece até então;
- 2) 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;
- 3) Em 2019, houve mudança do sistema de atendimento, com adoção do e-OUV, gerenciado pela CGU; esse sistema 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 e os levado a buscar contato direto com as áreas;
- 4) Em 2020, o Inmetro lançou a ferramenta Fale Conosco, para recebimento e resposta de questões relativas às atividades e aos serviços prestados pelo Instituto, voltado para orientações simples e mais operacionais, pelo qual o usuário interage diretamente com a unidade ou área do Inmetro responsável pelo serviço.



Manifestação por tipo

Origem	Ouvidoria do Inmetro	Ouvidorias da RBMLQ-I
Tipo		
Denúncia	241	2.323
Elogio	31	7
Reclamação	933	743
Simplifique	3	0
Solicitação	10.482	1.495
Sugestão	54	16
Comunicação	418	1.573
Arquivadas	359	70
Total	12.521	6.227
	18.748	

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? (ferramenta criada e gerenciada pela CGU, que disponibiliza informações atualizadas sobre manifestações de ouvidoria recebidas pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR). Os números acima retratam os atendimentos ocorridos no ano de 2020.

Os registros de manifestação 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 acompanhamento pelo manifestante.

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Outros órgãos	355
Total	355

Essas manifestações não foram respondidas 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.

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.

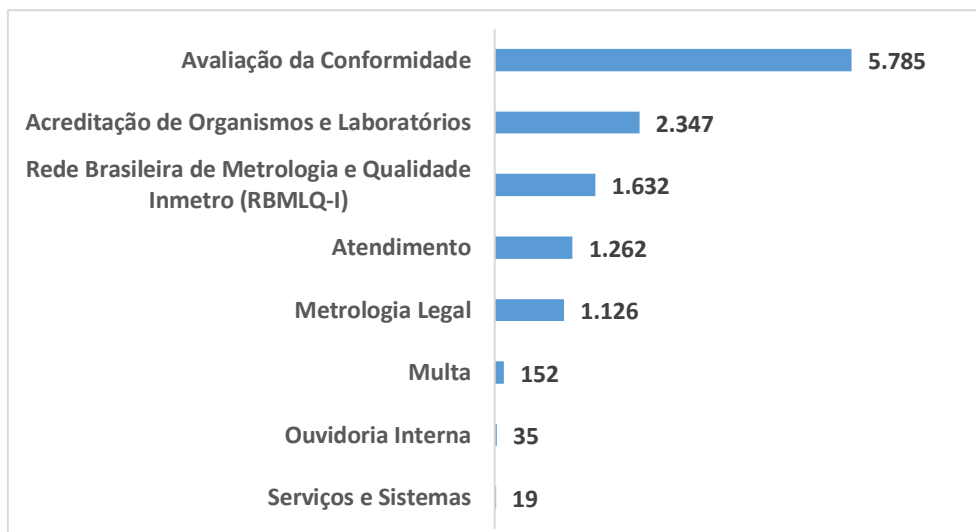
O tempo médio de atendimento pela Ouvidoria do Inmetro no ano foi de 8,44 dias. Desde 2019, a Ouvidoria do Inmetro vem concentrando esforços para reduzir o prazo de atendimento às reclamações e às denúncias que não são finalizadas após encaminhamento para órgão apurador.

Origem	Ouvidoria do Inmetro		Ouvidorias da RBMLQ-I	
	Concluída	Em análise	Concluída	Em análise
Denúncia	240	1	1.971	352
Elogio	31	0	6	1
Reclamação	932	1	622	121
Simplifique	3	0	0	0
Solicitação	10.480	2	1.338	157
Sugestão	54	0	13	3
Comunicação	407	11	1.256	317
Arquivadas	359	0	70	0
Subtotal 1	12.506	15	5.276	951
Subtotal 2	12.521		6.227	
Total Geral	18.748			

Manifestação em análise (sem resposta)

	Avaliação da Conformidade - Dconf	Acreditação de Organismos e Laboratórios - Cgcre	Metrologia Legal - Dimel	Outras UP
Denúncia	1	0	0	0
Elogio	0	0	0	0
Reclamação	1	0	0	0
Simplifique	0	0	0	0
Solicitação	1	0	0	1
Sugestão	0	0	0	0
Comunicação	0	7	1	3
Arquivadas	0	0	0	0
Total	3	7	1	4

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

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	86	1	87
Elogio	18	0	18
Reclamação	675	1	676
Simplifique	0	0	0
Solicitação	4.610	1	4.611
Sugestão	27	0	27
Comunicação	151		151
Arquivadas	215	0	215
Total	5.782	3	5.785

Acreditação de Organismos e Laboratórios – Cgcre

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	72	0	72
Elogio	0	0	0
Reclamação	135	0	135
Simplifique	0	0	0
Solicitação	1.978	0	1.978
Sugestão	7	0	7
Comunicação	116	7	123
Arquivadas	32	0	32
Total	2.340	7	2.347

Metrologia Legal – Dimel

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	51	0	51
Elogio	1	0	1
Reclamação	56	0	56
Simplifique	0	0	0
Solicitação	900	0	900
Sugestão	13	0	13
Comunicação	77	1	78
Arquivadas	27	0	27
Total	1.125	1	1.126

Coordenação da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I) – Cored

	Respondida	Sem resposta	Total
Denúncia	3	0	3
Elogio	0	0	0
Reclamação	10	0	10
Simplifique	0	0	0
Solicitação	1.594	0	1.594
Sugestão	2	0	2
Comunicação	12	0	12
Arquivadas	11	0	11
Total	1.632	0	1.632

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 35 manifestações, 2020 manteve a tendência do ano anterior, 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.

Em 2020, as reclamações voltaram a crescer em relação às demais demandas, o que aumentou sua taxa de 35%, em 2019, para 43%.

Manifestação por tipo:

	Respondido	Sem resposta	Arquivada	Total
Denúncia	08	0	0	08
Reclamação	14	0	01	15
Elogio	03	0	0	03
Sugestão	01	0	02	03
Comunicação	06	0	0	06
Total	32	0	03	35

Manifestação por público

Aposentado	07
Pensionista	13
Servidor Ativo	07

OBS: Não contabilizadas denúncias pseudonimizadas e comunicações

Manifestação por subassunto

OBS: Não foram contabilizados os subassuntos das manifestações arquivadas por motivo de duplicidade.

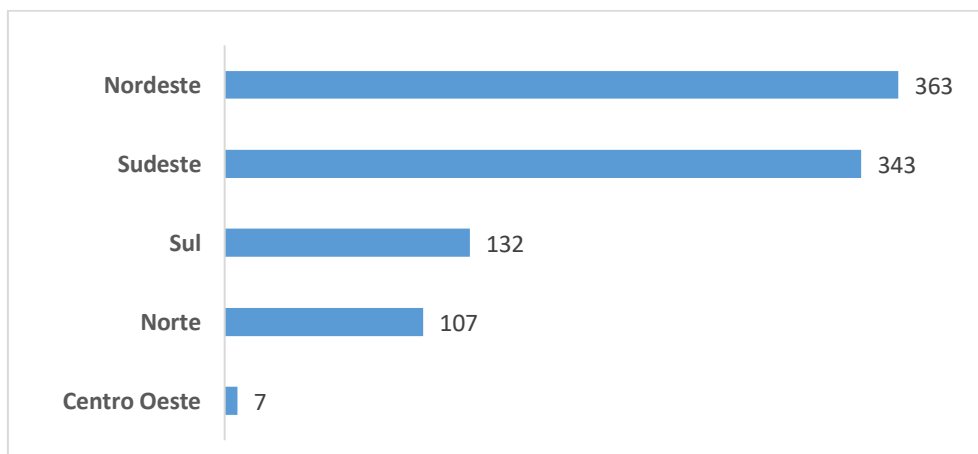
Sistema integrado de ouvidorias da RBMLQ-I – SIOR

Manifestação por região



Os Estados com maior número de manifestações em 2020 foram: São Paulo, com 47% do total de atendimentos registrados, Rio Grande do Sul, com 11%; e Paraná, com 9%. Juntos, esses estados respondem por 67% 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
AC	6	1	16	10	1	0	0	34
AM	61	8	12	27	0	0	2	110
AP	4	1	4	1	0	0	0	10
PA	1	16	9	22	0	0	0	48
RO	1	1	6	5	0	0	0	13
RR	0	0	1	5	0	0	0	6
TO	0	1	3	7	0	0	1	12
Total	73	28	51	77	1	0	3	233
AL	25	19	41	32	1	0	0	118
BA	6	67	49	18	1	0	1	142
CE	5	68	63	10	0	1	5	152
MA	1	3	4	16	2	0	4	30
PB	28	18	39	48	1	1	0	135
PE	8	10	21	40	0	0	0	79
PI	0	3	1	5	0	0	0	9
RN	3	28	26	40	0	0	0	97
SE	2	3	25	5	2	0	2	39
Total	78	219	269	214	7	2	12	801
GO	2	56	54	34	0	0	10	156
MS	5	31	20	10	0	0	0	66
MT	6	8	16	34	1	0	0	65
Total	13	95	90	78	1	0	10	287
SP	470	1.309	572	567	2	2	10	2.932
MG	3	31	46	24	0	1	0	105
ES	7	34	36	20	1	0	6	104
RJ	16	56	61	136	1	0	0	270
Total	496	1.430	715	747	4	3	16	3.411
RS	68	136	261	199	3	1	0	668
PR	13	306	95	108	0	1	25	548
SC	2	109	92	72	0	0	4	279
Total	83	551	448	379	3	2	29	1.495
Total	743	2.323	1.573	1.495	16	7	70	6.227

ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

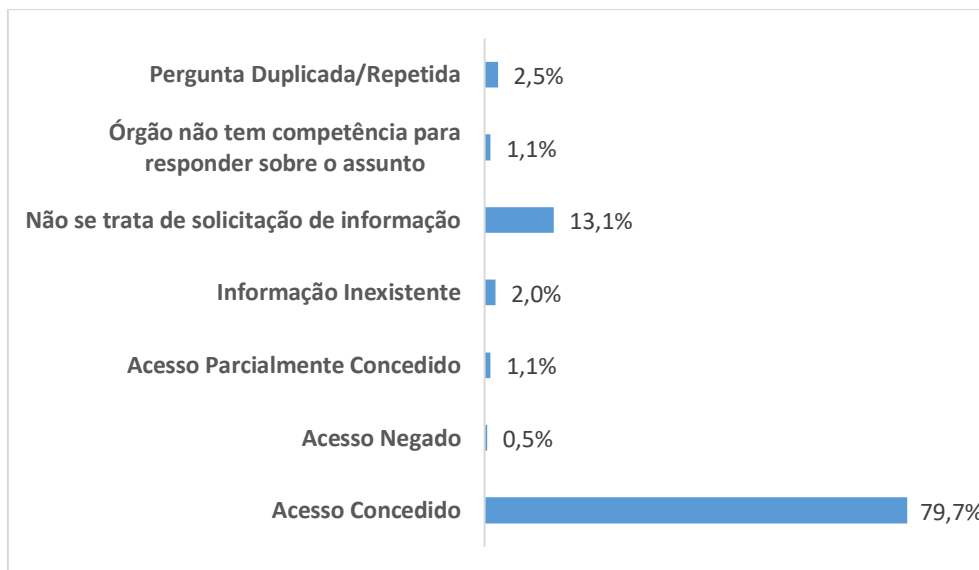
Todos os dados referentes ao atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) pelo Inmetro estão disponíveis para consulta no [Painel Lei de Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](http://cgu.gov.br).

Resultados gerais sobre pedidos

Descrição	Número
Pedidos recebidos	444
Média Mensal	32,83
Respondidos	444
Total de solicitantes	339
Tempo médio de resposta	7,05 (dias)
Taxa de cumprimento do prazo	100%

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



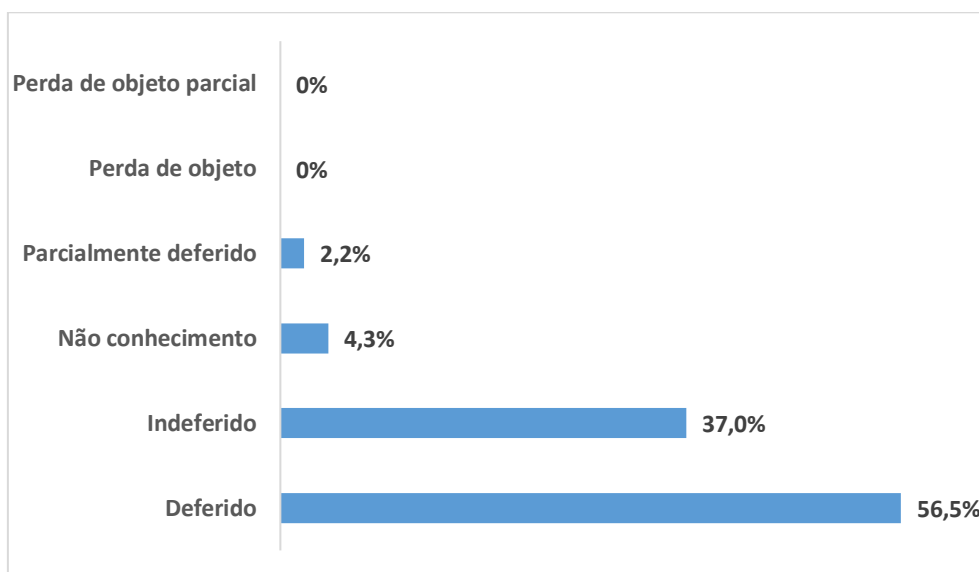
Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	1	50%	0,2%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	50%	0,2%
TOTAL	2	100%	0,45%

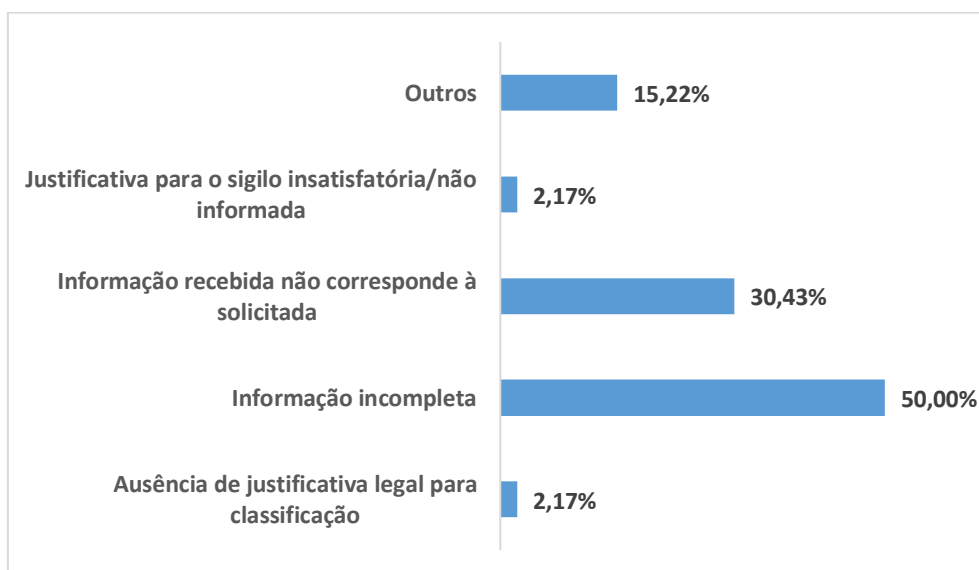
Resultados gerais sobre recursos

Descrição	Número
Recurso ao chefe hierárquico	35
Recursos à autoridade máxima	9
Recursos à CGU	2
Recursos à CMRI	0
Reclamações	0

Recursos respondidos pelo chefe hierárquico



Motivos para interposição de recursos



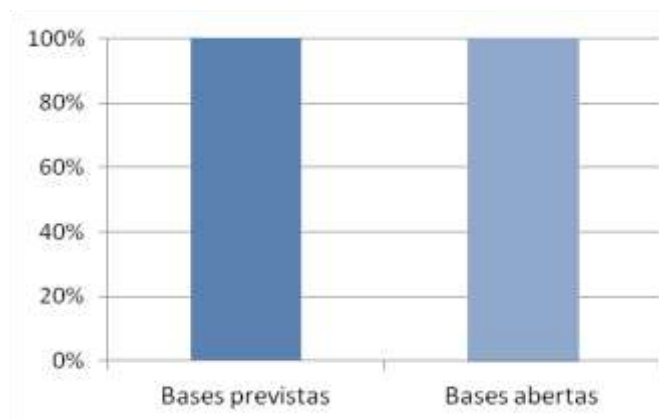
PLANO DE DADOS ABERTOS

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

O primeiro PDA do Inmetro, referente ao ciclo 2018-2020, objetivou promover o início da 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, em conformidade com seu primeiro PDA, podem ser acessadas no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

O Inmetro possui 13 conjuntos de dados abertos, incluindo dados sobre Sistema Inmetro de Monitoramento de Acidentes de consumo, Organismos Acreditados e Cronotacógrafos, que podem ser acessados em <https://dados.gov.br/organization/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia-inmetro>.



Atualmente, a Ouvidoria trabalha na elaboração do PDA para o ciclo de 2021-2023, que, em breve, será publicado no portal do Inmetro na internet.

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Tradicionalmente, os serviços com maior volume de demanda são os que provocam mais manifestações na Ouvidoria, muitas vezes de solicitações por orientações de procedimentos internos a execução do serviço, que deveriam ser dadas ao usuário diretamente pelas equipes responsáveis pelos serviços. Conseqüentemente, notamos também reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes.

O Sistema Orquestra, que é utilizado na prestação 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), continuou apresentando problemas ao longo de 2020 e, por conseguinte, sendo motivo de muitas solicitações e reclamações. A necessidade de melhorias, ou adoção de outro sistema, é vastamente requerida 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. Visando minorar esse problema, e em virtude do isolamento necessário ao combate à pandemia de Covid-19, foi lançado o canal Fale Conosco.

Outro fator recorrente, observado novamente em 2020, 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.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Abaixo apresentamos algumas ações adotadas pelo Inmetro em 2020 que poderão ter impactos positivos sobre a experiência dos usuários dos nossos serviços e da sociedade em geral:

- Criação de Grupo de Trabalho do Modelo Regulatório do Inmetro – GTMRI, para assessorar o presidente na modernização do modelo regulatório do Inmetro, segundo as melhores práticas internacionais e com a promoção ao empreendedorismo, fundamentos estes imprescindíveis à produtividade, à competitividade e ao desenvolvimento econômico desejável.
- Baseado nas diretrizes do Governo Federal, para aplicação da Lei da Liberdade Econômica e da simplificação administrativa, o Inmetro iniciou uma ampla revisão do estoque regulatório, consolidando até o final do ano de 2020 uma redução de 13% de atos normativos vigentes, eliminando aqueles obsoletos, sobrepostos e desnecessários, colaborando para a desburocratização do setor;
- Elaboração do Planejamento Estratégico, visando a atualizar nossos objetivos estratégicos e definindo nosso planejamento tático e operacional para o período de 2021-2023
- Renovação dos convênios de delegação de atividades com todos os órgãos estaduais que são os braços executivos do Inmetro nos estados e formam a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I). Por meio desse modelo descentralizado de atuação os serviços do Inmetro chegam a todos os cantos do País;
- Participação do Inmetro como membro do Comitê de Riscos, Transparência, Controles e Integridade (CRTCI) e de subcomitê do Ministério da Economia;
- Disponibilização do canal ‘Fale conosco’, como alternativa aos telefones e e-mails para atendimento direto ao público, sob a gestão da Ouvidoria. O cidadão que quiser obter informações simples e rápidas sobre as atividades e serviços prestados pelo instituto pode enviar sua demanda diretamente à unidade responsável, acessando o formulário eletrônico;
- O portal foi migrado para a plataforma gov.br, consolidando-se como um portal de serviços, alinhado às diretrizes do Governo Federal. Foram 182 notícias publicadas e mais de 15,5 milhões de visualizações de página;
- Participação no projeto coordenado pelo Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (Coppe/UFRJ), para desenvolvimento de ventilador pulmonar de exceção para enfrentamento à pandemia;
- Priorização e/ou isenção de todas as anuências e registros de produtos importantes para o combate à pandemia. Podem ser tanto produtos finalizados como insumos;
- Automatização dos processos de registro e anuência, buscando desburocratizar e reduzir os custos para a sociedade nos processos de manutenção e renovação de registros e anuência de licenças de importação para produtos que apresentam classificação de nível de risco leve e moderado (I e II).

7. RECOMENDAÇÕES

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

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

- Adotar canais acessíveis e diretos de atendimento aos usuários dos seus serviços, divulgando-os 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;
- Simplificar os serviços que são alvos de reclamações recorrentes;
- Atuar de forma proativa na atualização do FAQ, propondo novas perguntas/respostas e atualizando as existentes sempre que necessário;
- Relatar à Ouvidoria do Inmetro as providências tomadas no sentido de alterar procedimentos e/ou características dos serviços e formas de comunicação, que visem reduzir o número de reclamações.
- Restringir o uso do Fale Conosco para comunicações simples e rápidas com os usuários, encaminhando-os para o sistema da Ouvidoria sempre que a manifestação se tratar de denúncia, reclamação elogio e sugestão.

À Alta administração do Inmetro:

- Promover a cultura da transparência ativa e da privacidade de dados pessoais;
- Disseminar junto às UP 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;
- Criar o Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao Art. 9º, da LEI nº 12.527/2011;
- Alocar mais servidores (pelo menos 1) na Ouvidoria, para realizar atividades de gestão.

8. PERSPECTIVAS

- Formalizar a participação da Ouvidoria do Inmetro na REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, estabelecida pelo Decreto 9.492/2018;
- Fortalecer a relação com as Ouvidorias dos órgãos da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – RBMLQ-I, utilizando o novo convênio de delegação de competências como base da vinculação delas à Ouvidoria do Inmetro; promover o alinhamento das práticas de gestão empreendidas pelas Ouvidorias da Rede às praticadas pela Ouvidoria do Inmetro;
- Iniciar procedimentos para viabilizar a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços do Inmetro, estabelecido pelo Decreto Nº 10.228/2020, e realizar a avaliação anual de serviços;
- Elaborar e publicar o PDA 2021-2023 e iniciar o processo de abertura das bases previstas no documento;
- Alinhar a Carta de Serviços do Inmetro aos pressupostos do Decreto 9.094/17 e da LGPD, e mantê-la atualizada no portal gov.br;
- Divulgar a Ouvidoria, e os canais apropriados a cada tipo de demanda, como instrumento de relacionamento com os usuários e a sociedade; divulgar, internamente, o papel da Ouvidoria como mediadora entre a força de trabalho e as áreas administrativas do Inmetro;
- Sensibilizar as áreas do Inmetro sobre a importância da revisão e da atualização das perguntas e respostas frequentes;
- 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;
- Atualizar os documentos do sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria;
- Estabelecer procedimentos e modelos de relatório para melhoria do gerenciamento do sistema Fale Conosco e da atuação do SIOR.

Andrea Goes da Cruz

Ouvidora do Inmetro