

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Maria Claudia Rio Branco Nabuco de Gouvêa

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do INMETRO, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de junho de 2022 a 31 de maio de 2023.

Data de execução: junho a outubro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, realiza uma **gestão adequada** dos processos e pessoas capazes de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como algumas inconsistências na classificação dos tipos de manifestação na Plataforma Fala.BR, a ausência de algumas informações em transparência ativa na página inicial do INPI ou na página da Ouvidoria e a baixa incidência de trabalhos participativos diretos com a sociedade e com o público interno do INMETRO.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se as seguintes recomendações para a unidade avaliada:

- ✓ Realizar a reclassificação do campo “Tipo de manifestação” na Plataforma Fala.BR sempre que o preenchimento estiver em desacordo com o teor da manifestação, em conformidade com o exposto no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;
- ✓ Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações já existentes em regulamento interno de forma a preencher lacunas identificadas; e
- ✓ Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1.Inconsistências no tratamento de manifestações	10
2.Necessidade de aprimoramento dos fluxos de tratamento de manifestações já existentes.....	11
3.Ausência de informações obrigatórias sobre Ouvidoria em transparência ativa.....	12
4.Baixa incidência de ações de Ouvidoria Ativa.....	14
RECOMENDAÇÕES.....	16
CONCLUSÃO.....	16
APÊNDICES.....	18
Apêndice A	19
Apêndice B.....	44
Apêndice C.....	51
Apêndice D	52

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência, dados abertos e acesso à informação, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pelas unidades setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/06/2022 a 31/05/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR² e no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/06/2022 a 31/05/2023** constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma **amostra de 100 manifestações** com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo desse trabalho foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, autarquia federal vinculada à estrutura organizacional do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC, dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pelo Presidente do INMETRO, com mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

De acordo com respostas encaminhadas pela UA por meio do Questionário de Avaliação - QA, a Ouvidoria é uma das Unidades Principais (UP) do Instituto, subordinada diretamente a sua Presidência, dispondo de livre acesso à alta administração para apresentação de reportes e resultados, conforme Regimento Interno do INMETRO, mais especificamente o art. 62 da Portaria MDIC nº 2, de 4 de janeiro de 2017.

A UA possui duas equipes técnicas: o atendimento de nível 1 que opera o serviço de teleatendimento fora das dependências do INMETRO, pois é prestado de forma terceirizada em um espaço adaptado às exigências contratuais e o atendimento de nível

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

de 2 que é prestado nas dependências do INMETRO e se constitui, basicamente, na análise, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações recebidas.

Além disso, também monitora e apoia as Ouvidorias dos órgãos delegados no Sior – Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – INMETRO, o qual é formado por um conjunto de Ouvidorias Públicas instituídas nos órgãos delegados e Superintendências do INMETRO, abrangendo os 26 Estados da Federação.

As informações citadas acima foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do INMETRO, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA, sendo que mais detalhes sobre a Ouvidoria do INMETRO podem ser consultados no **Apêndice A**.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO.

1. Inconsistências no tratamento de manifestações

Foi gerada uma amostra de **100 manifestações** constantes da Plataforma Fala.BR, registradas no período **01/06/2022 a 31/05/2023**, cujo objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários e apontar a necessidade de correções e, eventualmente, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado das manifestações encontra-se no **Apêndice B**, abrangendo a análise dos quesitos avaliados, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações, sendo que **99% foram avaliadas como tendo tido um atendimento adequado**. Ainda assim, há a necessidade de a UA observar as inconsistências apontadas a seguir.

Cerca de **4% das manifestações analisadas não foram classificadas corretamente**. Na maioria dos casos, o que ocorreu foi que as manifestações que se enquadravam no conceito de “solicitação” foram confundidas com “reclamação”. No entanto, o objetivo fundamental do manifestante era o solicitar que sua demanda fosse atendida.

Cabe ressaltar que o preenchimento/reclassificação do campo “Tipo de manifestação” pela Ouvidoria facilita no encaminhamento da manifestação e geração de relatórios gerenciais sobre as manifestações. Ademais, a referida adequação está prevista no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Sendo assim, é necessário que a reclassificação das manifestações seja efetuada sempre que o preenchimento realizado pelos usuários estiver em desacordo com seu teor.

2.Necessidade de aprimoramento dos fluxos de tratamento de manifestações já existentes

De acordo com informações elencadas no **Apêndice A**, o INMETRO tem definidos os fluxos para tratamento de manifestações de Ouvidoria conforme disposto no normativo NIG 13 DE 2018 e em sua minuta de atualização, a qual, segundo informado pela UA, será brevemente publicada.

No entanto, foi verificado que há pontos a serem aprimorados, a exemplo da falta de **descrição de regras claras sobre como a UA realiza o tratamento de cada tipo de manifestação**, a exemplo das especificidades relativas a elogios, sugestões, solicitações e reclamações.

Sobre este aspecto, observa-se que a definição dos fluxos internos para cada tipologia de manifestação do usuário é de suma importância e traria benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, o aumento dos índices de satisfação, a melhor interlocução com as demais unidades da entidade e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Inicialmente destaca-se que o item 8.6.1 prevê que as manifestações típicas de Ouvidoria recebidas pelo sistema “Fale Conosco” devem ser finalizadas com resposta-padrão, fornecida pela Ouvidoria do INMETRO, que orienta o demandante a encaminhar sua manifestação para a Ouvidoria, via Fala.BR, para tratamento nos termos da norma interna NIG-Ouvid-013. Tal procedimento configura-se inadequado, uma vez que quando um cidadão entra em contato com um órgão, esse deve oferecer mecanismos de que sua manifestação seja encaminhada internamente sem o que o cidadão precise fazer um novo registro.

Em relação ao **Módulo de Triage e Tratamento, disponibilizado na Plataforma Fala.BR, foi detectado que seu uso ainda não se encontra formalizado** no normativo NIG 13 DE 2018, nem em sua minuta de atualização, ainda que tenha sido informado pela UA que a transição para sua utilização tenha sido concluída no primeiro trimestre de 2023.

O item 10.4.1, “b”, da minuta de atualização da NIG 13 DE 2018 orienta *“tramitar a manifestação à UP/UO responsável, ocultando os dados do manifestante e demais dados pessoais fornecidos, sejam dele ou de terceiros”*, mas não faz qualquer menção ao uso do Módulo de Triage e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Outro aspecto não identificado nas normas foram **regras referentes ao acompanhamento por parte da Ouvidoria dos processos de apuração**. A UA descreveu, em resposta ao QA, que a Ouvidoria realiza o acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades recebidas na unidade e encaminhadas para apuração. No entanto, reconheceu que deve desenvolver melhores rotinas e procedimentos de acompanhamento e monitoramento, fornecendo um painel de acompanhamento à população.

Uma importante questão também não abordada nos normativos internos diz respeito ao **encaminhamento para a área de Ouvidoria de manifestações eventualmente recebidas em outras áreas e/ou por outros meios além da Plataforma**

Fala.BR de modo a garantir que todas sejam registradas e devidamente contabilizadas na Plataforma e no Painel *Resolveu?*.

Por fim, ainda que a questão sobre a **pseudonimização** tenha sido tratada no item 10.5.8 da minuta de atualização do normativo NIG 13 DE 2018, observa-se que este ponto carece de maior detalhamento, tendo em vista que no texto a abordagem se limita a mencionar que *“a Ouvidoria deve providenciar a pseudonimização da denúncia para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes”*.

3. Ausência de informações obrigatórias sobre Ouvidoria em transparência ativa

Em consulta realizada à página principal do INMETRO (<https://www.gov.br/inmetro/pt-br>) em 21/08/2023, não foram localizadas algumas informações mínimas listadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, tais como as negritadas a seguir.

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel Resolveu?";**
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade de ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. (Grifamos)

Em relação à Plataforma Fala.BR, foram localizados, ao final da página principal do INMETRO, links para que o usuário acesse os tipos de manifestações “denúncia”, “solicitação”, “sugestão” e “elogio”.

Para o cidadão

Produtos certificados

Eficiência energética

Análise de produtos

Instaladores de GNV

Acidentes de consumo

Saiba como economizar com o ar-condicionado

Qual geladeira devo comprar?

Férias seguras - Quais são os perigos de comprar brinquedos falsificados? Relato da mãe do Luigi

Canais de Atendimento

Você pode fazer mais manifestações nos seguintes canais



DENÚNCIA



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO

Na página específica da Ouvidoria, há uma seção ("[Faça sua manifestação](#)") para que o usuário acesse uma página do Instituto em que há links para outros tipos de manifestações além dos listados na página principal, que se direcionam à Plataforma Fala.BR. No entanto, em nenhuma das páginas foi localizado o banner de acesso direto para a plataforma, conforme determina o inciso I do art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.

Ouvidoria



Sobre a Ouvidoria



Faça sua manifestação



Sistema Integrado de Ouvidorias



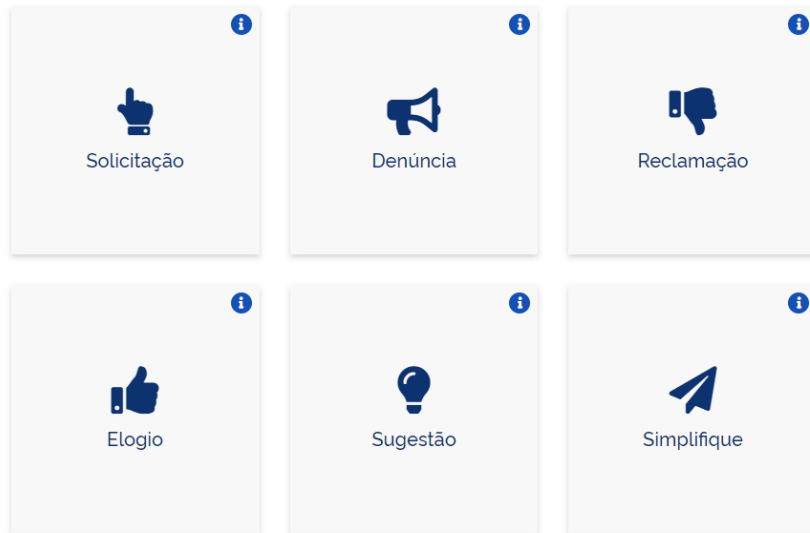
Perguntas frequentes sobre Ouvidoria



Relatórios de gestão

Faça sua manifestação na Ouvidoria do Inmetro

Selecione um dos tipos de manifestação abaixo e você será redirecionado para o sistema Fala.BR



Além disso, foi constatada a inexistência do link para o Painel *Resolveu?* na seção “Ouvidoria” do INMETRO.

A este respeito, cabe observar que tanto a inclusão do banner de acesso à Plataforma Fala.BR na página principal do INMETRO, quanto do link para o Painel *Resolveu?* na seção “Ouvidoria” trariam mais clareza e facilidade ao usuário, ampliando, assim, a acessibilidade e a experiência na navegação pelas páginas do Instituto.

4. Baixa incidência de ações de Ouvidoria Ativa

Foi realizado questionamento à UA acerca da promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo INMETRO. Em resposta, a Unidade informou que participa da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, de periodicidade anual, não tendo sido citado nenhum outro tipo de ação de Ouvidoria Ativa.

Ressalta-se que a Ouvidoria Ativa é aquela que, adicionalmente às competências próprias das ouvidorias, é incumbida de executar processos de relacionamento com os cidadãos, no âmbito externo e interno, especialmente os usuários dos serviços e atividades do órgão/entidade a que pertencem, com o objetivo de promover a maior participação e controle na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

A respeito do tema, a Portaria CGU nº 581/2021 recomenda a realização de ações de ouvidoria ativa, apontando benefícios e exemplos de utilização:

Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:

I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;

II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;

III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;

IV - envio de correspondência física ou eletrônica ao usuário de serviço, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços; e

V - disponibilização de enquetes online secundadas por campanhas de engajamento específicas, para avaliação de serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas ou do próprio serviço da unidade do SisOuv.

§ 1º As ações de ouvidoria ativa poderão ser realizadas individualmente ou articuladas com outras ouvidorias do SisOuv.

Desse modo, no âmbito externo, tais ações contribuem para a promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes do INMETRO. Já no âmbito interno, desenvolvem estudos e projetos voltados à identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades do Instituto.

A este respeito, observa-se que não foi apresentado plano com cronograma específico para a implementação de outras ações além da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, que acontece somente uma vez ao ano e trata da utilização das redes sociais das Ouvidorias para informar sobre as atividades e serviços do seu órgão/entidade, levando aos usuários o conhecimento da Lei nº 13.460/2017. Neste contexto, embora que de grande relevância para a sociedade, esta ação não permite ao INMETRO uma discussão pública com os cidadãos e, menos ainda, com seu público interno.

Cabe destacar que a implementação de outras ações de Ouvidoria Ativa seria de grande importância para a UA, uma vez que foi relatado em resposta ao QA que *“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”*. Tal gargalo poderia ser mitigado ou mesmo extinto caso houvesse uma campanha de sensibilização sobre os deveres de cada área do INMETRO junto à Ouvidoria, por exemplo.

Neste contexto, entende-se que uma avaliação mais constante por parte dos usuários dos serviços públicos oferecidos pelo INMETRO e por seu público interno pode vir a subsidiar a reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela UA.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do INMETRO, em ordem de prioridade:

- I. Realizar a reclassificação do campo “Tipo de manifestação” na Plataforma Fala.BR sempre que o preenchimento estiver em desacordo com o teor da manifestação, em conformidade com o exposto no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;
- II. Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações já existentes em regulamento interno de forma a preencher as lacunas identificadas;
- III. Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e
- IV. Ampliar a promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo INMETRO, além de outras ações de Ouvidoria Ativa direcionadas a seu público interno, conforme exemplifica o art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do INMETRO, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise das manifestações no período de 01/06/2022 a 31/05/2023, bem como as informações coletadas durante as reuniões e interlocuções com os gestores da unidade.

Em que pese a UA ter demonstrado efetuar uma gestão em conformidade com a maioria dos normativos de ouvidoria vigentes, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas a fim de aperfeiçoar a classificação dos tipos de manifestação na Plataforma Fala.BR, aprimorar os fluxos de tratamento das manifestações já existentes, incluir informações em transparência ativa e intensificar a promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade e com seu público interno, o que, muito provavelmente, ocasionará o aumento do nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: facilitar o encaminhamento das manifestações e a geração de relatórios gerenciais sobre elas; preencher lacunas identificadas nos normativos internos referentes aos fluxos de tratamento das manifestações recebidas; facilitar a navegação do usuário pela página da entidade e aprimorar a promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade e com seu público interno.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC
Posição no Organograma	Unidade ligada à Presidência do INMETRO
E-mail	ouvidoria@inmetro.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	Av. Nossa Senhora das Graças, 50 - prédio 37 Xerém - Duque de Caxias – RJ
Canais de Atendimento	- Teleatendimento, disponibilizado por meio do serviço de DDG 0800 285 1818, de segunda à sexta, de 9 h às 17 h, exceto feriados; - Plataforma Fala.BR, disponível em: https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria ; - Atendimento presencial na Sede do INMETRO; - Por correspondência, que pode ser enviada para a Ouvidoria (sede do INMETRO).
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.
Ouvidor	José Araújo Souza Neto
Ouvidor Substituto	Lierta da Rocha Silva

Fonte: elaboração própria.

O embrião do que viria a ser a Ouvidoria do INMETRO surgiu nos anos 90 com o serviço “Pergunte ao INMETRO”, operacionalizado pelo extinto Centro de Informação Tecnológica, vinculado à Presidência do INMETRO.

Em 1998, o Gabinete da Presidência, por meio do seu Serviço de Comunicação Social, implantou o “Projeto 0800”, que tinha como objetivo criar um canal único de comunicação com o cidadão. Esse serviço funcionou até o ano 2000, quando foi criada a Ouvidoria.

Os dois primeiros anos foram dedicados à implantação da infraestrutura física e funcional da Ouvidoria. Como não existia a Ouvidoria-Geral da União, não havia, ainda, diretrizes do Governo para o funcionamento das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

As principais realizações desse período foram: 1) a formalização dos canais de comunicação com o cidadão; 2) a contratação dos serviços de call center; 3) o

desenvolvimento de um sistema informatizado próprio para receber e tratar as manifestações; 4) a criação de um banco de perguntas e respostas para viabilizar atendimentos imediatos; e 5) o desenvolvimento dos primeiros procedimentos internos (normas). A partir de 2003, a Ouvidoria do INMETRO começou a publicar, no site do Instituto, estatísticas anuais de atendimento.

A Ouvidoria do INMETRO monitora e apoia as Ouvidorias dos órgãos delegados no Sior – Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – INMETRO, o qual é formado por um conjunto de Ouvidorias Públicas instituídas nos órgãos delegados e Superintendências do INMETRO, abrangendo os 26 Estados da Federação.

As Ouvidorias do Sior podem ser utilizadas pelos cidadãos como um canal de denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões relativas aos produtos e serviços regulamentados pelo INMETRO e comercializados nas inúmeras cidades brasileiras.

Essas Ouvidorias trabalham integradas à Ouvidoria do INMETRO por meio de um sistema informatizado disponibilizado pela CGU, que monitora o registro, tratamento e respostas às manifestações dos cidadãos nele registradas.

Entre os serviços delegados pelo INMETRO para a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade estão a verificação de instrumentos de medição regulamentados (bombas de combustível, balanças, medidores de velocidade, taxímetros etc.), a fiscalização da conformidade dos produtos e serviços com regulamentação compulsória (brinquedos, eletrodomésticos, extintores de incêndio, oficinas instaladoras de GNV etc.) e o controle da indicação quantitativa em produtos pré-medidos, ou seja, que não são pesados na presença do consumidor.

A Ouvidoria do INMETRO se posiciona como um órgão estratégico, no sentido de captar as percepções e as necessidades dos cidadãos, em especial, e dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Instituto e prover informações de apoio ao gerenciamento estratégico da organização, atuando sob as diretrizes da Controladoria Geral da União – CGU.

A.2 Competências

As competências da Ouvidoria do INMETRO estão definidas no art. 62 do Regimento Interno do Instituto, instituído pela Portaria INMETRO nº 02/2017, a saber:

- 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).

A.3 Normativos Internos

Segundo a UA, a Ouvidoria do INMETRO se submete a arcabouços normativos gerais e internos:

- Lei nº 13.460/2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei nº 12.527/2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Decreto nº 9.492/2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 9.094/2017: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.
- Decreto nº 10.153/2019: Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492/2018.
- Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Manual de Ouvidoria Pública: Manual de Ouvidoria Pública da CGU.
- Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018 e dá outras providências.
- Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/20: Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "resolveu?", e estabelece adoção do e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019: Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciadores.
- **NIG-Ouvid-013: Gestão das manifestações registradas nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior.**

- FOR-Ouvid-001: Formulário de atendimento presencial.
- FOR-Ouvid-005: Termo de confidencialidade da Ouvidoria.
- DOQ-Ouvid-001: Diretrizes para a implantação e implementação das Ouvidorias da RBMLQ-I.
- NIG-Ouvid-011: Capacitação e formação continuada em Ouvidoria.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A força de trabalho na Ouvidoria, de perfil generalista, é composta por 13 pessoas, incluindo o ouvidor:

servidores e colaboradores
Ouvidor
Analista executiva
Assistente executiva
01 Auxiliar administrativo
06 Recepcionista atendente
04 Operador de Teleatendimento
01 Supervisora

Segundo pontuado pela UA, a composição atual da força de trabalho da Ouvidoria do INMETRO não é adequada ao cumprimento da sua missão institucional, sendo necessários mais quatro analistas, o que permitiria uma maior e melhor governança das atividades de ouvidoria. Em relação à rotatividade dos componentes da equipe, a UA informou que não acontece de forma constante.

No que tange aos cursos realizados nos últimos dois anos, foi apontado que a equipe da Ouvidoria do INMETRO é incentivada a se capacitar e que participou de vários treinamentos, tais como: “Liderança como Essência da Gestão”, “Dominando a Gestão de Projetos”, “Ciclo de Palestras sobre LGPD”, “Avaliação de Serviços”, “Descomplicando A Gestão de Riscos do INMETRO”, “Proteção ao Denunciante”, “Ágil no Contexto do Serviço Público”, “Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?”, “Live - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão”, entre outros.

A respeito da estrutura física da UA, esta assinalou que é suficiente para a realização de todas as atividades da Ouvidoria. Contudo, o atendimento de nível 1, desativado em 02/06/2023, operava o serviço de teleatendimento fora das dependências do INMETRO, pois era prestado de forma terceirizada em um espaço adaptado às exigências contratuais. Além disso, a UA destacou que os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pelo INMETRO são suficientes para a realização das atividades da Ouvidoria.

Por fim, foi indicado que a equipe da Ouvidoria é avaliada periodicamente e que os servidores participam, atualmente, do programa de gestão iniciado em 01/04/2022, com as avaliações ocorrendo no período de três meses. Foi informado, ainda, que a avaliação da atuação dos agentes da Ouvidoria do INMETRO é considerada na indicação de ações de capacitação e de desenvolvimento pessoal, não havendo, ainda, normativos sobre o assunto.

A.5 Mandato do Ouvidor

Sabe-se que Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas pelo dirigente máximo do órgão ou entidade para a avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

O Ouvidor José Araújo Souza Neto se encontra no cargo desde 17/03/2022, conforme Portaria INMETRO nº 114, de 17/03/2022, cabendo observar que a permanência como titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período (art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020)⁴.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são o teleatendimento, a Plataforma Fala.BR, o atendimento presencial na sede do INMETRO e o atendimento por correspondência, que pode ser enviada para a Ouvidoria (sede do INMETRO). No caso do **atendimento presencial**, a Ouvidoria, sempre que possível, utiliza o formulário padrão para o registro inicial da manifestação e, em seguida, realiza o tratamento no Fala.BR. O formulário preenchido deve ser arquivado conforme procedimento de arquivamento do Instituto.

Tais mecanismos também são divulgados ao público interno do INMETRO, a partir de publicações nas redes sociais do Instituto, e-mail, site e pela cultura institucional.

De acordo com a UA, **toda e qualquer manifestação recebida por quaisquer canais de atendimento é, necessariamente, registrada no sistema destinado ao tratamento das manifestações (Fala.BR)**, conforme determinado pela norma interna NIG-Ouvid-013.

As manifestações típicas de Ouvidoria recebidas pelo sistema “Fale Conosco” devem ser finalizadas com resposta-padrão, fornecida pela Ouvidoria do INMETRO, que orienta o demandante a encaminhar sua manifestação para a Ouvidoria, via Fala.BR, para tratamento nos termos da norma interna NIG-Ouvid-013.

⁴ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.181-de-10-de-junho-de-2020-261759361>

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do INMETRO é um canal vinculado à Ouvidoria do Instituto, porém não possui força de trabalho própria em relação a ela. No entanto, são destacados dois colaboradores para atendimento preferencial.

O INMETRO possui [Programa de Integridade](#) (art. 19 do Decreto nº 9.203/2017), tendo sido realizada sua última atualização em 2018. A UA informou participar de ações promovidas pela área de integridade, participando dos encontros promovidos pela Unidade responsável pela integridade no Instituto.

A.7 Sistemas Informatizados

A UA informou que o INMETRO utiliza a Plataforma Fala.BR em todas as suas demandas de ouvidoria, mas a comunicação entre as áreas do Instituto era feita por e-mail. **Em maio de 2022, foi iniciada a transição para uso do Módulo de Triagem e Tratamento**, disponibilizado na Plataforma Fala.BR, tendo sido **concluída no primeiro trimestre de 2023**.

Todos os integrantes da Ouvidoria têm acesso à Plataforma Fala.BR. Os colaboradores do atendimento de nível de 2 (o qual é prestado nas dependências do INMETRO e se constitui, basicamente, na análise, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações recebidas) têm acesso de “gestor”.

O Sistema “Fale Conosco”, com informações de usuários de serviços públicos, precisa ser acessado pelos servidores e colaboradores da Ouvidoria para a execução de suas atividades. Este sistema é utilizado quando a manifestação se trata de uma reclamação de não atendimento de uma solicitação de serviços feita pelo sistema. Outros sistemas não são acessados, uma vez que **as atividades de tratamento em grande parte são realizadas pelas unidades responsáveis pelo serviço em colaboração à Ouvidoria**.

O Painel *Resolveu?* é acessado, ao menos, uma vez por mês para a produção dos relatórios mensais, que são publicados em https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios. A ouvidoria não possui painéis próprios. Os dados são usados para aprimorar os tratamentos — um exemplo é a articulação personalizada entre a Ouvidoria e a diretoria mais demandada (Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf).

Sobre aspectos que poderiam ser aprimorados para facilitar o trabalho da Ouvidoria, a UA citou a inclusão de um *chatbox* ou o aperfeiçoamento da Inteligência Artificial. Foi pontuado que **um direcionamento maior do cidadão no momento que elabora sua demanda reduziria os custos e redundância de atuação da Ouvidoria**, pois o cidadão tem dificuldade de diferenciar uma denúncia de reclamação e uma solicitação de LAI. Uma versão do Fala.BR em SAP (sistemas, aplicativos e produtos para processamento de dados) ou app ajudaria a ampliar o contato do cidadão médio com o Instituto.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

O detalhamento do **fluxo de recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria está formalizado na norma interna NIG-Ouvid-013**. Contudo, as atividades

foram sendo modificadas por determinação dos normativos da CGU publicados após a NIG-Ouvid-013.

Assim sendo, a UA detalhou a norma interna (NIG-Ouvid-013) que, até o momento, rege o fluxo de recebimento e tratamento de manifestações de Ouvidoria, e disponibilizou o **texto da minuta da norma que, em breve, será publicada em substituição às regras em vigor.**

“NIG-Ouvid-013

9 EXECUÇÃO

9.1 A execução das atividades de cadastramento, tratamento e encaminhamento de manifestações nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior devem ser efetuadas no sistema e-Ouv, de acordo com as orientações aplicadas ao Manual do e-Ouv, disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/e-ouv/manualouvidorias/view>.

9.2 No registro/cadastramento das manifestações:

a) informar ao manifestante a obrigatoriedade legal de identificação, conforme a Lei 13.460/17, quando o atendimento for presencial ou telefônico;

b) quando o manifestante não quiser informar os seus dados pessoais e de contato, esclarecer que a manifestação será cadastrada como comunicação anônima e, nessa condição, ele não terá acesso a protocolo de atendimento, prazo de resposta e nem poderá acompanhar o tratamento da manifestação, conforme determina a Instrução Normativa 05/2018/OGU/CGU;

c) o cadastro do e-mail do manifestante é obrigatório, portanto quando o mesmo, por qualquer motivo, não informá-lo, cadastrar o e-mail corporativo do operador/recepcionista;

d) informar ao manifestante que ele receberá um e-mail contendo a confirmação do registro da manifestação e o número do protocolo de atendimento (NUP);

e) quando o atendimento não consistir em for imediato:

a) informar que o prazo legal de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por igual período;e

b) que, em qualquer tempo, o cidadão poderá consultar no e-Ouv o andamento da sua manifestação;

f) classificar o tipo de manifestação (denúncia, reclamações, solicitação, sugestão e elogio), o assunto e o subsassunto; e,

g) os operadores do call center da Ouvidoria do INMETRO devem classificar as manifestações por eles registradas/cadastradas sempre como “solicitação”.

Nota – A classificação de assuntos e subassuntos (específicos do INMETRO) já está disponível no e-Ouv. Em caso dúvidas, consultar a Ouvidoria do INMETRO.

9.3 No tratamento das manifestações registradas/cadastradas:

a) o atendimento nível (2) deve revisar as classificações de tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio), assunto e subassunto no tratamento de manifestações registradas pelo call center do INMETRO ou pelas Ouvidorias do Sior e reclassificar se for o caso;

b) consultar a Carta de Serviços dos Usuários do INMETRO, disponível em: <http://www2.inmetro.gov.br/cartadeservicos/servicos.php> e/ou a base de dados do SAC, a fim de obter a resposta e concluir o atendimento de forma imediata, se for o caso; e, Nota – As ouvidorias do Sior podem ter bases próprias de consulta.

c) Manifestações podem ser encerradas sem produção de resposta conclusiva, quando seu autor descumprir os deveres de:

c.1) expor os fatos conforme a verdade;

c.2) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c.3) agir de modo temerário; ou,

c.4) não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

9.4 Especificações para o Atendimento de Nível (2)

9.4.1 Quando não for identificada resposta na Carta de Serviços dos Usuários do INMETRO ou na base de dados do SAC:

a) identificar a UP responsável pelo assunto;

b) encaminhar a manifestação à UP responsável, por e-mail, ocultando os dados do manifestante, quando estes não forem imprescindíveis ao tratamento da manifestação ou quando o cidadão autorizar;

c) esclarecer a UP nessa comunicação: o prazo legal de atendimento, que a resposta deve ser redigida com o vocativo “Prezado(a) [Nome do manifestante]” e que a resposta deve ser assinada por um servidor público;

d) informar que, caso seja necessário solicitar informação complementar, que esta deve ser feita de uma única vez, pois o e-Ouv só aceita um único pedido; que o prazo legal de retorno do cidadão é de 30 dias corridos; e que a ausência de resposta implica no arquivamento automático da manifestação;

e) recomendar que seja mantida a confidencialidade das informações sobre o atendimento; Nota – Somente quando imprescindível ao tratamento da manifestação, serão compartilhados os dados pessoais do manifestante e informado que a responsabilidade legal pela proteção da identidade e dos dados pessoais do mesmo passa a ser daquele agente público.

f) inserir cópia dos e-mails trocados com as áreas técnicas no campo “observações” do e-Ouv;

g) inserir a resposta recebida no campo “Resposta”, antecedida da seguinte mensagem de encaminhamento: “Retransmitimos, abaixo, resposta da [informar a UP] a sua manifestação: ”; Nota 1 – A Ouvidoria somente retransmite aos cidadãos as respostas formuladas pelas áreas técnicas. Nota 2 – Nas respostas retransmitidas pela Ouvidoria é omitido o nome do autor da mesma, sendo apenas identificada a UP respondente. O nome do autor fica registrado no campo “observações” do e-Ouv para efeito de rastreamento da autoria da resposta, quando necessário.

h) não encaminhar à UP o histórico da manifestação no corpo dos e-mails, nem os dados do manifestante;

i) quando o envio do histórico e/ou dados do manifestante for uma condição para compreensão/tratamento da manifestação, alertar a UP que os mesmos não devem ser enviados ao autor da manifestação, nem ao denunciado/reclamado; e,

j) monitorar o tratamento das manifestações encaminhadas às UP, com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 13.460/17.

9.4.2 As manifestações reclassificadas pelo atendimento de nível (2) como “solicitação”, cujo teor é caracterizado por “consulta”, conforme termo definido em 6.2, devem ser encaminhadas às UP do INMETRO para tratamento e a manifestação se manterá aberta aguardando a resposta da UP. A Ouvidoria deve encaminhar o posicionamento ao manifestante, conforme texto abaixo:

Prezado(a) Sr(a), Sua solicitação trata-se de uma “consulta técnica” e, nessa condição, necessita de uma análise, parecer ou decisão de um especialista. Assim, encaminhamos sua manifestação para [inserir UP/UO], que tem o prazo legal de até 30 dias, prorrogáveis por igual período, para respondê-lo. Em caso de urgência, recomendamos efetuar contato no canal direta desse serviço, a saber [inserir o contato aplicado na Carta de Serviços ou informado à Ouvid pela UP/UO], informando o seu protocolo de atendimento (NUP) [se não existir canal direto formalizado, excluir esse trecho da resposta]. Caso não seja atendido(a) no prazo especificado, favor registrar reclamação nesta Ouvidoria “por não cumprimento do prazo legal de atendimento previsto na Lei 13.460/17”, acessando: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>, ou ligando para o número 0800.285.1818.

9.4.2.1 Quando o contato da consulta não estiver disponível na Carta de Serviços ao Usuário, essa informação deve ser solicitada à UP.

9.4.2.2 Todas as respostas às manifestações classificadas no subassunto como “consulta técnica” devem conter, ao final do seu texto, no mínimo uma palavra-chave que identifique a qual produto/serviço se refere a consulta. A inserção dessa palavra-chave deve ser feita pelo recepcionista atendente que finalizar a manifestação. Exemplo: “Informamos que as oficinas autorizadas a prestar o serviço de instalação de GNV podem ser consultadas no site do INMETRO no link: . Palavra-chave: GNV, oficina autorizada, instalação de GNV. Nota – A inserção de palavras-chave nas respostas às consultas técnicas objetiva viabilizar a identificação dos produtos e serviços consultados para efeito de relatório de gestão.

9.4.3 As manifestações mencionadas no item 9.4.2 que retornarem à Ouvidoria serão classificadas como “reclamação” por insatisfação com o atendimento das UP do INMETRO ou dos OD, tratadas conforme 9.3, sendo, posteriormente, registradas em relatório específico e encaminhadas ao Chefe da UP ou ao dirigente do OD, conforme o caso.

9.4.4 As manifestações classificadas pelo atendimento de nível (2) como relativas à LAI, que não possuem resposta na base de dados do SAC, serão concluídas mediante a resposta padrão abaixo descrita e tratadas conforme a NIG-Ouvid-012:

Prezado (a) Sr. (a), Atendendo aos dispositivos da Lei 13.460/17 que determina que os pedidos de informação sejam tratados conforme a Lei 12.527/11, solicitamos acessar o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), disponível no link: www.acessoainformacao.gov.br/sistema e registrar o seu pedido. Caso necessite de auxílio para acessar o sistema e-SIC, favor ligar para 0800.285.1818 que nossa equipe estará disponível para auxiliá-lo(a).

9.4.4.1 Quando essas manifestações tiverem como objeto os serviços prestados pelo INMETRO:

a) Encaminhar para análise no âmbito do processo de manutenção da base de dados do SAC, conforme NIG-Ouvid-007; e,

b) tratar conforme item 9.4.4, desta Norma. Nota – A alínea “b” encontra justificativa no Art. 7º da LAI que diz, entre outros, que o acesso à informação

de que trata essa Lei compreende a “informações sobre as atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive às relativas a sua política, organização e serviços”. É recomendável consultar os itens desse artigo sempre que a manifestação for caracterizada por um pedido de informação, para justificar o seu encaminhamento para tratamento no âmbito do e-SIC.

9.4.5 As manifestações identificadas pelo atendimento de nível (2) como relativas à Ouvidoria Interna do INMETRO devem ser tratadas conforme o item 9.3 desta Norma.

9.4.6 As manifestações relacionadas à RBMLQ-I, a critério do(a) Ouvidor(a), podem ser encaminhadas, via e-Ouv, às Ouvidorias do Sior, ou tratadas diretamente pelo INMETRO, junto aos órgãos delegados. Reter registro.

9.4.6.1 Quando a decisão for NÃO encaminhar, a manifestação deve ser tratada, conforme o item 9.3, desta Norma.

9.4.6.2 Quando a decisão for ENCAMINHAR, informar o manifestante, reter registro e aplicar no e-Ouv o procedimento de “encaminhamento” previsto no manual, enviando ao cidadão a resposta padrão descrita a seguir:

Prezado(a) Sr.(a) [nome completo], Sua manifestação foi enviada à Ouvidoria da Representação do INMETRO no Estado de (...) que tem o prazo legal de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para lhe enviar uma resposta. O tratamento da sua manifestação pode ser monitorado consultando o e-Ouv (opção esfera estadual/municipal) e informando o nº do seu protocolo de atendimento (NUP). Caso não seja atendido (a) no prazo acima especificado, favor registrar reclamação na Ouvidoria da Representação do INMETRO acima mencionada por não cumprimento do prazo legal de atendimento, previsto na Lei 13460/17.

9.4.7 Conforme procedimento da OGU, quando forem registradas manifestações de reclamação que tratem da não apuração de denúncias habilitadas nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior, o atendimento de nível (2) deve:

- a) classificar como reclamação/qualidade no atendimento;
- b) rastrear a denúncia no sistema e-Ouv;
- c) informar ao cidadão o nome do órgão apurador para o qual a denúncia foi enviada e em que data; e,
- d) orientar o cidadão a entrar com pedido de acesso à informação no sistema e-SIC, requerendo informações sobre a apuração da referida denúncia.

9.4.8 A Ouvidoria deve monitorar as manifestações registradas nas redes sociais (perfis oficiais) e no site “Reclame Aqui”. As manifestações evidenciadas a partir dessas mídias devem ser registradas e/ou tratadas, conforme item 9.3 desta Norma.

9.4.9 As sugestões registradas no sistema “e-OUV/Simplifique!” devem ser tratadas conforme manual do e-Ouv.

9.4.10 O Atendimento de nível (2) pode ser presencial. E quando assim o for, a Ouvidoria deve utilizar o FOR-Ouvid-001 para o registro inicial da manifestação e, em seguida, tratar conforme os itens 9.2 e 9.3 desta Norma. Após preenchido e assinado, o referido FOR deve ser digitalizado e arquivado na pasta do “Atendimento Presencial”, disponível em: Y:\Processos de Gestão OUID\Processo de Gestão do SAC\Atendimento presencial – Formulários.

9.4.10.1 Os formulários assinados também devem ser guardados em arquivo físico durante o período de 01 (um) ano.

9.5 Requisitos para o Tratamento de Denúncias

9.5.1 Denúncias registradas na Ouvidoria do INMETRO e do Sior devem ser encaminhadas aos órgãos de controle interno e/ou externo.

Nota 1 – São órgãos de controle interno no INMETRO: Audin, Corregedoria, Comissão de Ética do INMETRO (CEI), Gabin (por meio do processo de auditoria interna do SGQI) e as instâncias de tratamento de denúncias formalizadas nas UP, conforme as Normas: NIE-Cgcre-006, NIE-Cgcre-040, NIE-Dimel-091, NIE-Dimci-024 e NIG-Dconf-008.

Nota 2 – São exemplos de órgãos de controle externo: as Polícias, o Ministério Público, os Tribunais de Contas e etc.

Nota 3 – Convém que as Ouvidorias do Sior identifiquem os órgãos internos e externos de controle com os quais pode contar na apuração de denúncias, considerando a realidade local.

9.5.2 Denúncia identificada pelo(a) Ouvidor(a) com elementos suficientes (indícios e/ou provas) para ser encaminhada a órgãos de controle externo deve ser enviada ao Presidente do INMETRO - ou ao dirigente do OD, conforme o caso, para conhecimento e com recomendação de consulta jurídica sobre o envio da mesma a órgãos de controle externo.

9.5.3 Quando o(a) Ouvido(a) julgar pertinente, denúncia encaminhada por ele(a) aos órgãos de controle interno deve seguir com a recomendação de que, em comprovados os fatos e aplicadas as sanções administrativas previstas em Lei, o processo de apuração deve ser levado ao conhecimento do Presidente do INMETRO - ou do dirigente do OD, conforme o caso, com recomendação de consulta jurídica sobre a necessidade de envio da mesma a órgãos de controle externo.

Nota – A pertinência será julgada de acordo com o grau de gravidade da denúncia.

9.5.4 Quando o teor da denúncia não apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, a Ouvidoria deve solicitar os mesmos ao manifestante, esclarecendo que sem eles não é possível verificar os fatos denunciados.

9.5.5 Conforme Instrução Normativa nº 05/2018 OGU/CGU, denúncias podem ser encerradas quando:

- a) estiver dirigida a órgão não pertencente ao poder executivo federal; ou,
- b) não contenha elementos mínimos indispensáveis a sua apuração.

9.5.6 As “comunicações de irregularidades” devem ser encaminhadas aos órgãos apuratórios somente se forem identificados elementos suficientes (indício e/ou provas) que viabilizem a verificação dos fatos descritos.

Nota 1 – Nesses casos, a impossibilidade de contatar o manifestante para detalhá-la justifica o seu arquivamento. Reter registro.

Nota 2 – Recebida uma “comunicação de irregularidade”, os órgãos apuratórios podem arquivar, ou em havendo elementos suficientes, proceder, por iniciativa própria, a instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento inicial não poderá ter caráter punitivo. (IN/CGU/OGU/05/2018)

9.5.6.1 O envio do resultado da apuração interna ao dirigente máximo do INMETRO - ou do OD, é recomendável quando o Chefe da UP, ou os responsáveis pela apuração no OD, entenderem que a denúncia também

apresenta elementos que só podem ser apurados por órgãos de controle externo.

9.5.7 Cabe às Ouvidorias do INMETRO e do Sior assegurar o sigilo da identidade e à proteção dos dados pessoais dos manifestantes na forma da Lei 12.527/11.

Nota – O manifestante pode optar, no ato do registro/cadastro da sua manifestação, por tornar sua identidade disponível.

9.5.7.1 Quando for indispensável à apuração dos fatos os dados do autor da manifestação, a Ouvidoria pode revelar ao apurador esses dados, ficando o apurador responsável pela restrição do acesso à identidade do manifestante a terceiros. Reter registro.

Nota 1 – Essa regra se aplica a qualquer tipo de manifestação de Ouvidoria.

Nota 2 – A restrição de acesso mencionada não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 – Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante. Tal restrição de acesso se encontra fundamentada no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de 100 (cem) anos.

9.5.8 A Ouvidoria do INMETRO deve informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores (DAS) a partir do nível 4, ou equivalente, com a devida ciência do Presidente do INMETRO. (IN/CGU/OGU/N.º 05/2018)

9.5.9 As denúncias que, eventualmente, forem encaminhadas pelos cidadãos diretamente aos Chefes de UP do INMETRO, ou aos dirigentes de órgãos delegados, ou as suas respectivas equipes, devem ser reencaminhadas às Ouvidorias do INMETRO ou do Sior, para tratamento. (IN/CGU/OGU/N.º 05/2018)

9.5.10 No caso de denúncias com mais de uma empresa/fabricante a ser apurado, a manifestação deve ser desmembrada de acordo com o número de empresas/fabricantes denunciados.

fluxo que atualmente são realizados e provocaram a modificação da Norma está no arquivo "NIG-Ouvid-013-v.2_MINUTA", que será publicado em breve. A atualização do Normativo interno só foi possível ser atualizado no ano de 2023 em virtude da complexidade de modificação dos procedimentos internos de forma ampla no Instituto. As modificações de procedimentos e rotinas somente são bem-sucedidas se realizadas de forma progressiva e descentralizada, observando a particularidade de todas Unidades do INMETRO que tem estruturas e especificidades oriundas da própria natureza do serviço. Então, é uma prática da Ouvidoria realizar os treinamentos e divulgação das novas rotinas e procedimentos e somente após a multiplicação do conhecimento elaborar a norma. Essa prática se mostrou eficiência para a aderência aos normativos internos. Sendo o objetivo que o processo seja participativo”.

MINUTA DA ATUALIZAÇÃO DA NIG 13 DE 2018

“10 EXECUÇÃO

10.1 Referência de procedimentos

10.1.1 A execução das atividades de registro, tratamento, encaminhamento e finalização de manifestações nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior devem ser efetuadas no sistema Fala.BR, de acordo com as orientações dispostas no Manual do Fala.BR, por pessoas autorizadas pelos Ouvidores e devidamente cadastradas no sistema.

10.1.2 Novas funcionalidades e procedimentos ligados ao sistema, se estabelecidos como obrigatórios pela CGU, devem ser adotados conforme orientações recebidas e atualizações do Manual; os que não forem obrigatórios poderão ser adotados de acordo com decisão de cada Ouvidor.

10.2 Registro das manifestações

10.2.1 Informar ao manifestante a obrigatoriedade de identificação, conforme a Lei 13.460/2017, quando o atendimento for presencial ou telefônico.

Nota 1 - Quando o manifestante não quiser informar os seus dados pessoais e de contato, esclarecer que a manifestação será cadastrada como comunicação anônima e, nessa condição, ele não terá acesso a protocolo de atendimento, prazo de resposta e nem poderá acompanhar o tratamento da manifestação.

Nota 2 - Somente manifestações com teor de reclamação ou denúncia podem ser registradas anonimamente.

10.2.2 Pesquisar se o usuário está previamente cadastrado no sistema ou realizar o cadastro de um novo usuário, selecionar o tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio), preencher os campos com as informações fornecidas e revisar.

10.2.3 Informar ao manifestante:

a) se ele(a) forneceu e-mail para cadastro, receberá um e-mail do sistema, contendo a confirmação do registro e o número do protocolo de atendimento; ou

b) o Número de Protocolo e o Código de Acesso para que consiga consultar sua manifestação.

10.2.4 Quando a manifestação não puder ser finalizada imediatamente:

a) informar que o prazo legal de resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por igual período; e

b) que, em qualquer tempo, o cidadão poderá consultar no sistema o andamento da sua manifestação.

10.2.5 Classificar assunto e tag e salvar o registro.

Nota - As listas de assuntos e tags estão disponíveis no sistema; em caso dúvidas, consultar a Ouvidoria do INMETRO.

10.3 Tratamento das manifestações registradas

10.3.1 **Revisar as classificações de tipo de manifestação, assunto e tag e alterar sempre que necessário.**

10.3.2 Consultar a Carta de Serviços do INMETRO, a base de conhecimento disponível na sessão Perguntas Frequentes e/ou outras sessões do Portal do

INMETRO, a fim de verificar a existência de resposta que permita concluir o atendimento de forma imediata.

Nota - As ouvidorias do Sior podem construir e manter bases próprias de consulta.

10.3.3 Inserir o texto da resposta no campo correspondente, responder os campos auxiliares com informações sobre o tipo de resposta, conforme Manual, e finalizar o NUP.

10.3.4 Manifestações podem ser encerradas sem produção de resposta conclusiva, quando o manifestante descumprir os deveres de:

- a) expor os fatos conforme a verdade;
- b) proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; ou
- d) não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

10.4 Especificações para tratamento de NUP

10.4.1 Quando não for identificada resposta nos locais indicados no item 10.3.2 ou não for dada pelo(a) Ouvidor(a), de modo a permitir a conclusão imediata da manifestação, os atendentes deverão:

- a) identificar a UP/UO responsável pelo assunto;
- b) tramitar a manifestação à UP/UO responsável, ocultando os dados do manifestante e demais dados pessoais fornecidos, sejam dele ou de terceiros.

Nota - Quando houver dúvida sobre a competência de determinada UP/UO sobre o assunto, é recomendável buscar contato prévio, de preferência telefônico, com alguém da área para confirmar se essa é de fato à área competente pelo assunto.

10.4.2 Ao tramitar um NUP, conforme as instruções do Manual do Fala.BR, informar à UP/UO que irá recebê-lo:

- a) a data limite para o tratamento pela área;
- b) que a resposta deve ser redigida com o vocativo “Prezado(a) cidadão(ã)”;
- c) que deve ser assinada por um servidor público;
- d) que deve ser mantida estrita confidencialidade das informações sobre o atendimento;
- e) que, caso seja necessário solicitar informações complementares, esta deve ser feita de uma única vez.

Nota - O cidadão terá 20 dias para responder ao pedido de complementação; a ausência de complementação nesse prazo implicará no arquivamento automático da manifestação pelo sistema.

10.4.2.1 Após o primeiro pedido de complementação, só poderão ser feitos outros pedidos ao cidadão se forem referentes à situação surgida com a nova documentação ou informações complementadas.

10.4.2.2 Somente quando for imprescindível ao tratamento da manifestação, serão compartilhados os dados pessoais do manifestante e informado que a responsabilidade legal pela proteção da identidade e dos dados pessoais passa a ser daquele agente público que recebeu o NUP.

10.4.2.3 Nos casos de denúncia, esse compartilhamento deverá ser precedido de pedido de consentimento ao manifestante, realizado pelo Fala.BR, conforme especificado no Manual do Fala.BR.

10.4.3 Quando houver troca de e-mails sobre a tramitação do NUP com as áreas técnicas, o teor deverá ser inserido no campo “observações” do sistema Fala.BR; se os e-mails forem muito extensos, priorizar o registro dos cabeçalhos e dos textos das áreas.

10.4.3.1 Essa “troca de e-mails” deverá se restringir às informações sobre a tramitação - informar sobre pedidos de complementação, de consentimento, que a resposta foi inserida no sistema etc. O teor da manifestação e a resposta não devem ser inseridas nesses e-mails.

10.4.4 Transferir a resposta recebida para o campo “Resposta” e complementar da seguinte forma:

- a) inserir antes da resposta: Prezado(a) cidadão(a), segue resposta da [informar o nome da UP por extenso, seguido da sigla] a sua manifestação:
- b) colocar a resposta entre aspas;
- c) inserir após a resposta: Atenciosamente, Ouvidoria do INMETRO.
- d) preencher demais campos e finalizar o NUP.

Nota 1 - Quando a responsabilidade pela resposta for de outras UP/UO do INMETRO, a Ouvid apenas retransmite aos cidadãos as respostas formuladas pelos servidores.

Nota 2 - Nas respostas retransmitidas pela Ouvid é omitido o nome do seu autor, sendo identificada apenas a UP respondente. O nome do servidor autor fica registrado no campo “Observações” ou “Tratamento” do sistema, para rastreamento da autoria da resposta, quando necessário.

10.4.5 Monitorar o tratamento das manifestações encaminhadas às UP/UO, com vistas ao cumprimento dos prazos estabelecidos na Lei 13.460/2017, enviando às áreas alertas de vencimento de prazo, conforme itens 10.6.8 e 10.6.9.

10.4.6 As manifestações identificadas como relativas à Ouvidoria Interna do INMETRO devem ser tratadas conforme essa Norma.

10.4.7 As manifestações relacionadas às atividades delegadas à RBMLQ-I serão encaminhadas, via sistema, às Ouvidorias do Sior, conforme procedimento de “encaminhamento” previsto no Manual do Fala.BR, enviando:

- a) o texto-padrão abaixo ao cidadão:

Prezado(a) cidadão(ã),

Sua manifestação foi enviada à Ouvidoria da Representação do INMETRO no Estado de [inserir Estado], que tem o prazo legal de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, para lhe responder.

Caso não seja atendido(a) neste prazo, favor registrar reclamação na Ouvidoria da Representação do INMETRO citada acima por não cumprimento do prazo legal de atendimento, previsto na Lei 13.460/2017.

Atenciosamente,

Ouvidoria do INMETRO

- b) o texto-padrão abaixo à Ouvidoria de destino:

Prezado(a) Ouvidor(a),

Encaminhamos manifestação do cidadão, para tratamento e providências por esse órgão.

Estamos à disposição para esclarecimentos,

Ouvidoria do INMETRO

Nota - Os textos padrão dessa Norma poderão ser adaptados para melhor se adequar às especificidades de cada caso.

10.4.8 Quando constatado que a manifestação não diz respeito às competências do INMETRO, a Ouvid pode:

a) Encaminhar o NUP pelo sistema enviando os textos abaixo ao manifestante e à ouvidoria de destino, respectivamente:

Prezado(a) cidadão(ã),

Informamos que esse assunto não compete ao INMETRO.

Por isso, enviamos sua manifestação à Ouvidoria do(a) [inserir nome do órgão por extenso], que deverá analisá-la, conforme a Lei 13.460/2017.

Atenciosamente,

Ouvidoria do INMETRO

Prezados servidores da Ouvidoria do(a) [inserir sigla do órgão],

A presente manifestação não é da competência do INMETRO.

Encaminhamos para que analisem a manifestação e a pertinência de tratá-la no âmbito desse órgão.

Atenciosamente,

Ouvidoria do INMETRO

Nota - Inserir, após a segunda linha de cada texto, informações claras sobre os limites ou a impossibilidade da atuação do INMETRO no assunto específico, sempre que estiverem disponíveis.

b) Finalizar o NUP informando ao manifestante a impossibilidade de responder sobre a matéria, podendo indicar órgão ou instância competente, se o conhecer, mas ele não estiver disponível no Fala.BR.

10.7.9 Conforme procedimento da OGU, quando forem registradas manifestações de reclamação sobre possível não apuração de denúncias habilitadas nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior, o atendimento deve:

a) classificar como reclamação sobre atendimento;

b) pesquisar a denúncia no sistema;

c) informar ao cidadão o nome do órgão apurador para o qual a denúncia foi enviada e em que data; e

d) orientar o cidadão a registrar pedido de acesso à informação, requerendo informações sobre a apuração da referida denúncia, no âmbito da LAI.

10.4.10 No caso de atendimento presencial, a Ouvidoria deve, sempre que possível, utilizar o FOR-Ouvid-001 para o registro inicial da manifestação e, em seguida, tratar conforme item 10 dessa Norma. O FOR preenchido deve ser arquivado conforme procedimento de arquivamento do órgão.

10.5 Especificações para análise e tratamento de Denúncias

10.5.1 Na análise prévia de denúncias, se for observada a competência do INMETRO, incluindo aquelas que são delegadas, as Ouvidorias devem avaliar

a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelos órgãos apuratórios.

10.5.1.1 É vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências pelas Ouvidorias junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nas situações relatadas.

10.5.2 Se habilitadas, as denúncias registradas nas Ouvidorias do INMETRO e do Sior devem ser encaminhadas aos órgãos de controle interno e/ou externo.

10.5.2.1 São órgãos de controle interno no INMETRO: Auditoria Interna, Corregedoria, Comissão de Ética e as instâncias de tratamento de denúncias formalizadas nas UP finalísticas (Cgcre, Dconf e Dimel).

Nota - São exemplos de órgãos de controle externo: Ministério Público, CGU, Tribunais de Contas, Corregedorias estaduais etc.

10.5.2.2 Convém que as Ouvidorias do Sior identifiquem os órgãos internos e externos de controle com os quais podem contar na apuração de denúncias, considerando sua realidade local.

10.5.3 Quando o teor da denúncia não apresentar elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos, as Ouvidorias devem solicitar os mesmos ao manifestante, esclarecendo que sem eles não é possível verificar os fatos denunciados.

10.5.4 Nos casos de denúncia, na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as Ouvidorias informarão ao cidadão sobre o seu encaminhamento à unidade apuratória competente ou sobre o seu arquivamento.

10.5.5 Conforme Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, a denúncia pode ser encerrada quando:

- a) os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
- b) excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

10.5.6 As “comunicações de irregularidades” devem ser encaminhadas aos órgãos apuratórios somente se forem identificados elementos suficientes (indícios e/ou provas) que viabilizem a verificação dos fatos descritos.

Nota 1 - A impossibilidade de contatar o manifestante para detalhá-la justifica seu arquivamento pela Ouvidoria.

Nota 2 - Recebida uma “comunicação de irregularidade”, os órgãos apuratórios podem arquivar, ou havendo elementos suficientes, proceder, por iniciativa própria, a instauração de procedimento investigatório preliminar. Esse procedimento inicial não poderá ter caráter punitivo.

10.5.7 Cabe às Ouvidorias do INMETRO e do Sior assegurar o sigilo da identidade e à proteção dos dados pessoais do denunciante, na forma das Leis nº 12.527/2011, nº 13.460/2017 e nº 13.709/2018 e dos Decretos nº 10.153/2019 e nº 9.492/2018.

Nota - A preservação dos elementos de identificação será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante, que possam estar presentes, inclusive no teor da manifestação.

10.5.8 **A Ouvidoria deve providenciar a pseudonimização da denúncia para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes.**

10.5.9 O órgão apuratório poderá solicitar informações sobre a identidade do denunciante quando julgá-las indispensáveis à análise dos fatos relatados na denúncia.

Nota – Compartilhar elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não resulta na perda de sua natureza restrita; todo aquele que receber os dados assume a responsabilidade de resguardar seu sigilo.

10.5.10 Verificada a necessidade de encaminhar a denúncia com elementos de identificação do denunciante para outras Ouvidorias cadastradas no Fala.BR, a Ouvidoria deverá solicitar consentimento do denunciante, que terá o prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento, para responder.

Nota - Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo, a Ouvidoria somente poderá encaminhar a denúncia ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

10.5.11 Quando for verificada a necessidade de reclassificação da denúncia para outro tipo de manifestação, a Ouvidoria deverá informar ao manifestante.

10.5.12 A restrição de acesso mencionada no item 10.5.5 não se aplica caso se configure denúncia caluniosa (art. 339 do Decreto-lei n. 2.848/40 - Código Penal) ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

10.5.13 A Ouvidoria deverá informar à OGU a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente, por meio de marcação em campo específico no Fala.BR.

10.5.14 No caso de denúncias relacionando mais de uma empresa passível de ação de fiscalização pelos órgãos delegados, a manifestação deve ser desmembrada pela Ouvidoria que a recebeu originalmente, de acordo com o número de empresas citadas”.

A proteção dos dados pessoais dos manifestantes é feita por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, quando da distribuição interna das manifestações, a fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade no seu envio para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração.

A UA informou que os gargalos que têm comprometido o fluxo de tratamento das manifestações são referentes ao próprio papel da Ouvidoria e a cultura institucional. No ano de 2022, a Ouvidoria enfrentou dificuldades para concluir o processo de contratação de apoio administrativo, que demandou grande quantidade de tempo de todos os servidores da unidade, o que promoveu um maior sentimento de prejuízo nas ações de planejamento e monitoramento.

A respeito do estoque de manifestações não tratadas pela Ouvidoria oriundo de outro sistema anterior ao Fala.BR, a UA assinalou que não é feito este monitoramento.

Foi informado que a **Ouvidoria do INMETRO realiza o acompanhamento/monitoramento quanto aos resultados conclusivos de apurações ou de Processos Administrativos Disciplinares – PADs – referentes às denúncias ou comunicações de irregularidades** recebidas na unidade e encaminhadas para apuração. **A Corregedoria encaminha e-mail para a Ouvidoria, informando o término**

e a **publicação dos PADs que tiveram início em manifestações de ouvidoria**. No entanto, a UA reconheceu que deve desenvolver melhores rotinas e procedimentos de acompanhamento e monitoramento, fornecendo um painel de acompanhamento à população.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, *“a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”*.

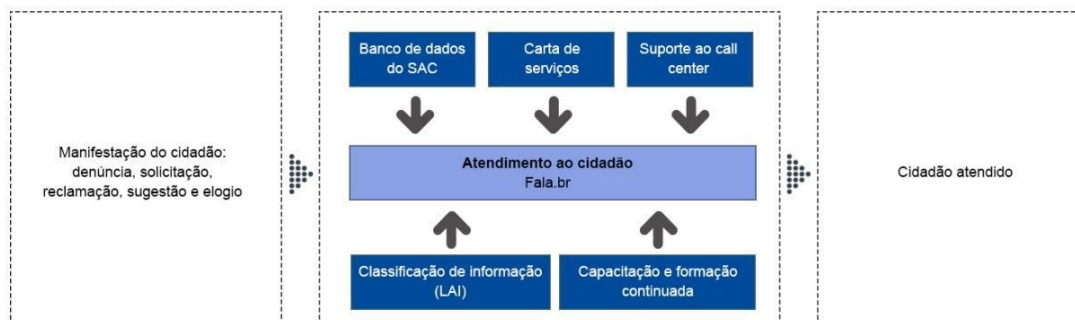
A este respeito, a UA informou que, após a publicação do Decreto nº 9.756/2019, a Ouvidoria atuou intensamente no sentido de publicar os serviços do INMETRO, até então disponibilizados no próprio site do Instituto e no extinto Portal de Serviços do Governo Federal (servicos.gov.br), no portal Gov.br.

As descrições dos serviços foram ajustadas às exigências legais, visando apresentá-las de forma mais simples e intuitiva aos seus atuais e potenciais usuários. A UA pontuou que, **atualmente, há 43 serviços do INMETRO disponibilizados no Portal de Serviços do Governo Federal**, dos quais 100% são disponibilizados aos usuários de forma digital – 28 totalmente e 14 parcialmente (devido à natureza desses, que requer etapas presenciais).

A Carta de Serviços do INMETRO pode ser acessada em: www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-nacional-de-metrologia-qualidade-e-tecnologia, sendo que a Ouvidoria atua na Coordenação da revisão, divulgação e disponibilização do referido documento de forma contínua.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

O Sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria do INMETRO (SGQ-Ouvid), que é parte do Sistema de Gestão da Qualidade do INMETRO (SGQI), estabelece e mantém sob controle seis (06) processos operacionais. A figura abaixo ilustra a dinâmica de interação desses processos.



Todos os processos realizados pela Ouvidoria do INMETRO, que abrangem as práticas de gestão do atendimento ao cidadão, estão padronizados por meio de Normas INMETRO e outros documentos que integram o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

O mapeamento realizado pela UA para verificar quais assuntos são mais demandados apontou que estes estão relacionados a avaliação da conformidade, sendo a **Diretoria de Conformidade - Dconf a área mais demandada da Ouvidoria**.

Foi informado que a **Ouvidoria não acompanha o tratamento de questões relacionadas aos servidores do INMETRO e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações**.

A UA pontuou que a Ouvidoria não realiza o acompanhamento da implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos, tendo em vista que o **número recebido de manifestações do tipo “Simplifique” ainda é muito baixo** (cerca de 2 por ano).

A respeito da análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do INMETRO, a UA esclareceu que **há o processo — ainda em fase de formalização — de identificar assuntos recorrentes para alimentação da área “Perguntas Frequentes” do Portal do INMETRO**; além disso, questões que possam vir a ter impacto sobre o processo de trabalho da Ouvidoria, tais como inserções de relevância nacional na mídia, também são identificadas e trabalhadas caso a caso.

Foi informado, ainda, que, 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 dos serviços, que deveriam ser dadas ao usuário diretamente pelas equipes responsáveis por esses serviços. Consequentemente, foram identificadas, também, reclamações de demora ou de não atendimento por essas equipes.

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 Metrologia Legal foram as mais demandadas. 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 2022 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 fator recorrente é 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.

No ano de 2022, observou-se que procedimentos dispostos nos convênios não estavam devidamente internalizados pelos ouvidores do Sior, bem como que estes ouvidores precisavam de orientações sobre alguns aspectos do atendimento e do uso da Plataforma Fala.BR. Para solucionar esta questão, a UA esclareceu que foi realizado o Encontro entre as Regionais do Sior, cujo benefício esperado no decorrer do ano de 2023 é ter os procedimentos compreendidos e realizados com a frequência adequada, assim como Ouvidores do Sior orientados e atuando em conformidade (Relatório Anual).

Ainda que não exista fluxo definido, há interação entre a Ouvidoria e a alta administração do INMETRO para informar sobre demandas dos cidadãos que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância. A UA informou que existe análise periódica, formulação de relatórios e/ou estatísticas sobre as manifestações recebidas e analisadas na Ouvidoria, sendo elaborados relatórios anuais e mensais direcionados à autoridade máxima do Instituto. A base das informações é a Plataforma Fala.BR e o Painel *Resolveu?*.

A respeito do [Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria](#), foi informado que este, antes da publicação/disponibilização na internet, é submetido à autoridade máxima do INMETRO para validação.

Sobre a implementação de melhorias na prestação dos serviços nos últimos dois anos, em decorrência do resultado de avaliações, a UA informou que, **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 pudesse interagir diretamente com a unidade ou área do INMETRO responsável pelo serviço. Em 2022, foram registradas 5.264 demandas, com tempo médio de resposta de 2,05 dias. Nesse âmbito, a UA destacou o empenho cada vez maior das diversas áreas do INMETRO em responder ao cidadão no prazo estimado de sete dias.**

A Ouvidoria possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do Instituto, sendo que, para tanto, acontecem reuniões técnicas e treinamentos.

Em relação à necessidade de revisão/alteração de normas no âmbito do INMETRO, a UA pontuou que **está em fase de revisão de todos os normativos existentes e elaboração de outros novos**. Acrescentou que esta elaboração pode resultar na conformidade dos processos de trabalho e melhor aderência às normas.

Questionada sobre quais seriam as **maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas** pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, a UA assinalou que, no ano 2023, a Ouvidoria pretende seguir com as suas ações e atividades:

- 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;
- Promover a implantação do Conselho de Usuários dos Serviços do INMETRO, estabelecido pelo Decreto nº 10.228/2020, e realizar a avaliação de serviços;
- Realizar campanhas de comunicação visando estimular o engajamento de membros do Conselho de Usuários dos Serviços do INMETRO, tanto pelo INMETRO, em seu portal e redes sociais, quanto pelas áreas que atuam diretamente com os usuários, além de campanhas para estimular os conselheiros a responder as enquetes;
- No âmbito do PDA 2021-2023, fomentar a participação social, em observância aos princípios da transparência e da publicidade, utilizando-se, oportunamente, das seguintes ferramentas de comunicação: promoção de eventos, internos ou externos ao órgão, sobre transparência e de dados abertos; realização de consultas públicas, enquetes e pesquisas; publicação de notícias e releases nos canais institucionais; assim como outros mecanismos de divulgação e fomento ao uso das bases;
- Elaborar o PDA 2023-2025;
- Fomentar a colaboração da sociedade no processo de melhoria da qualidade das bases de dados abertos por meio de sugestões e reclamações encaminhadas pelos canais da Ouvidoria do INMETRO;
- Alinhar a Carta de Serviços do INMETRO aos pressupostos do Decreto nº 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 e ampliar e organizar a base FAQ;
- Fortalecer o uso da Ferramenta Chatbot, diminuindo a necessidade de o cidadão procurar a Ouvidoria;
- Finalizar a atualização dos documentos do sistema de gestão da qualidade da Ouvidoria; e
- Promover uma melhor integração da Rede de Ouvidoria do Sistema de Metrologia com o objetivo de garantir a padronização do atendimento da rede, resultando em procedimentos dispostos nos convênios

devidamente internalizados pelos ouvidores do Sior, bem como Ouvidores do Sior devidamente orientados e atuando em conformidade.

Em 2010, a Ouvidoria do INMETRO recebeu do (extinto) Ministério do Planejamento, no âmbito do Prêmio Nacional da Gestão Pública (PQGF), uma premiação de agradecimento e reconhecimento por ser o INMETRO um dos primeiros órgãos da administração pública federal a disponibilizar uma Carta de Serviços.

Em 2016, a Ouvidoria do INMETRO recebeu do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), no âmbito do IV Concurso de Boas Práticas de Gestão da CGU, um prêmio pela implantação do “Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade INMETRO (Sior)”, na categoria “Aprimoramento das Atividades de Ouvidoria”.

Por fim, a UA informou que não mapeou a necessidade de ampliação da transparência sobre os temas mais recorrentes.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA informou que a Ouvidoria do INMETRO **participa da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**, de periodicidade anual, não tendo sido citado nenhum outro tipo de trabalho participativo direto com a sociedade.

E, a respeito da resolução pacífica de conflitos, a UA **promove a mediação e a conciliação entre usuários e o INMETRO** de acordo com a ocorrência de casos concretos, de forma não institucionalizada.

A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação⁵ permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, demonstram-se, a seguir, os dados estatísticos retirado do Painel *Resolveu?*, referentes ao período sob exame (01/06/2022 a 31/05/2023)⁶, e especificamente atinentes ao INMETRO.

⁵ Disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁶ A consulta foi realizada em 05/06/2023. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) Quantitativo geral de manifestações recebidas na UA:

Figura 01: Quantitativo Geral de Manifestações - [01/06/2022 a 31/05/2023]



b) Tipologia das manifestações:

Figura 02: Tipologia das Manifestações – [01/06/2022 a 31/05/2023]



c) Resolutividade da demanda:

Figura 03: Resolutividade da Demanda - [01/06/2022 a 31/05/2023]



d) Satisfação com a resposta:

Figura 04: Satisfação com a Resposta - [01/06/2022 a 31/05/2023]



Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/06/2022 e 31/05/2023**, compreendendo **100 manifestações**.⁷

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Quadro 02: Composição da amostra e tempos médios de resposta.

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	4	15,5
Denúncia	3	13,3
Elogio	1	0
Reclamação	9	9,4
Simplifique	-	-
Solicitação	82	3,5
Sugestão	1	12
Total	100	4,8

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas

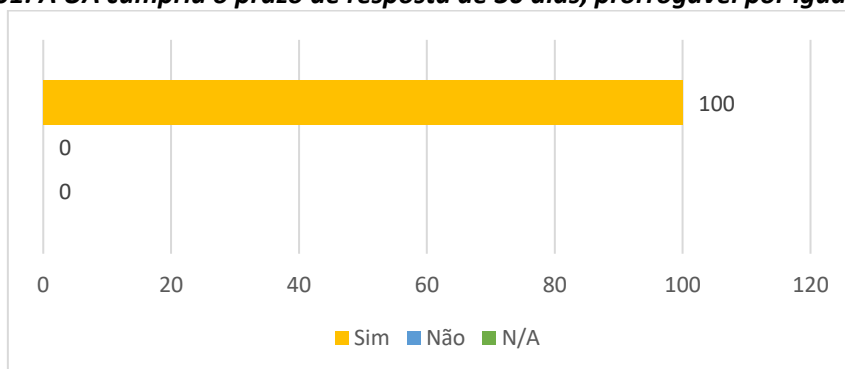
⁷ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;
- c) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto por perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

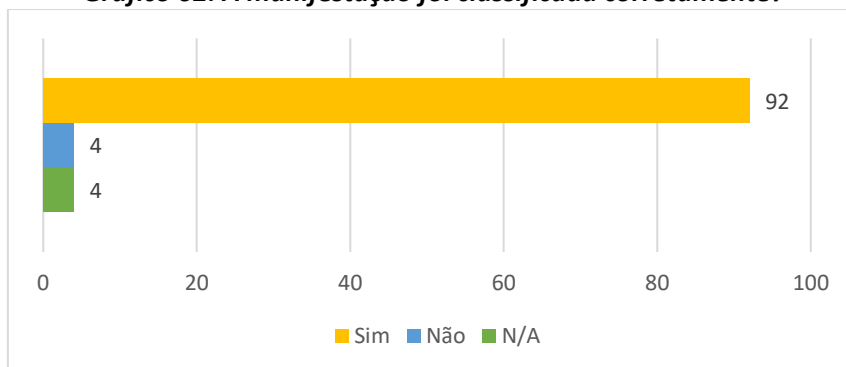
Gráfico 01: A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: A manifestação foi classificada corretamente?

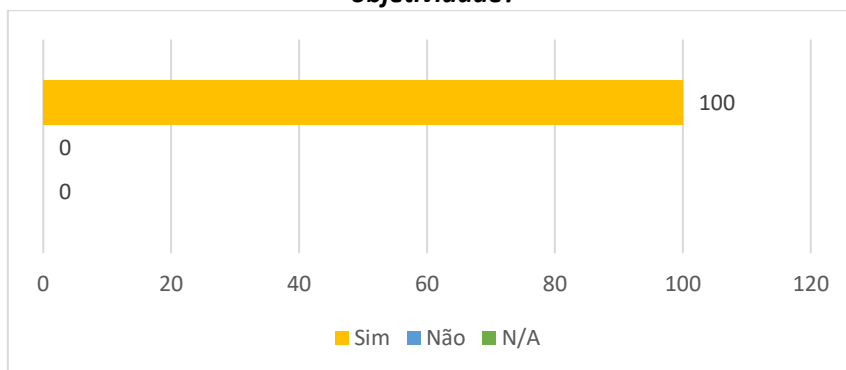


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 96 manifestações nas quais a pergunta 2 se aplica, 92 foram classificadas corretamente contra 4 manifestações classificadas incorretamente. Logo, 96% das manifestações analisadas foram classificadas corretamente.

Relativo as demais 4 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade se trata de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

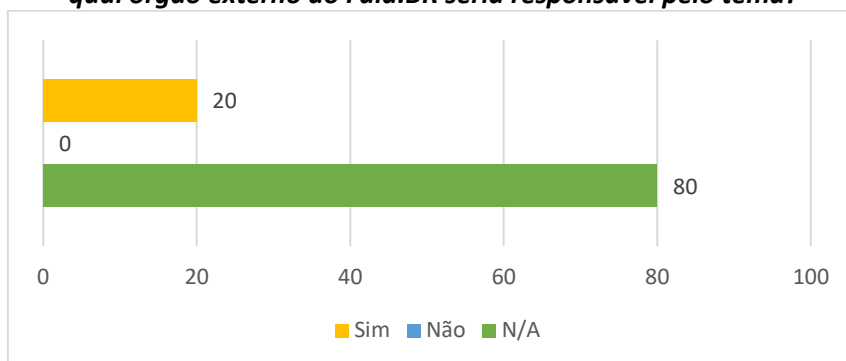
Gráfico 03: As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas esclareceram os fatos apontados pelo manifestante.

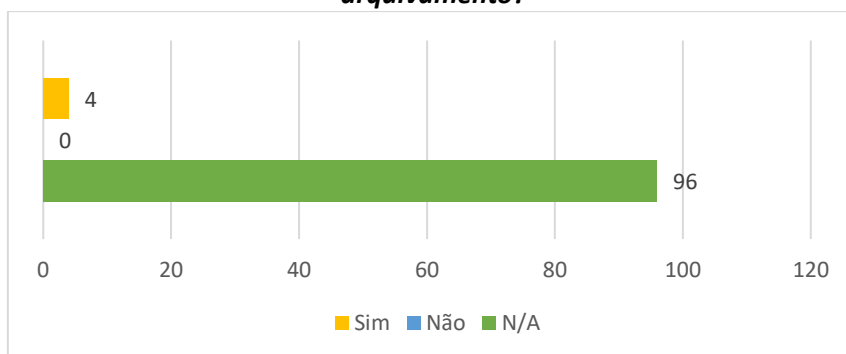
Gráfico 04: A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 20 manifestações a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica, pois tratava-se de demanda de sua competência.

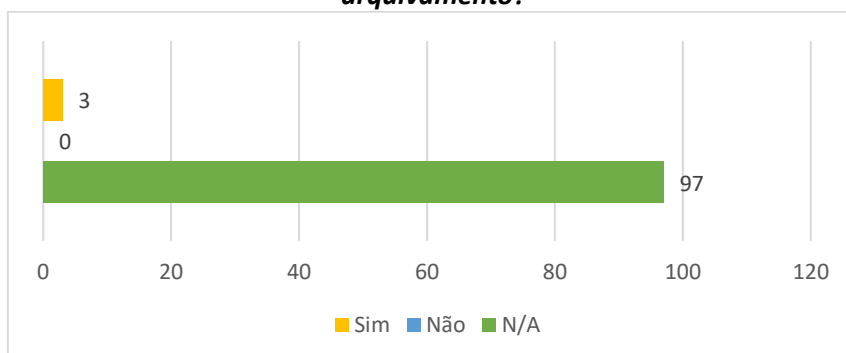
Gráfico 05: A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, das 4 comunicações presentes na amostra, todas apresentaram respostas conclusivas contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento, enquanto na outra a resposta conclusiva não apresentou os devidos esclarecimentos. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

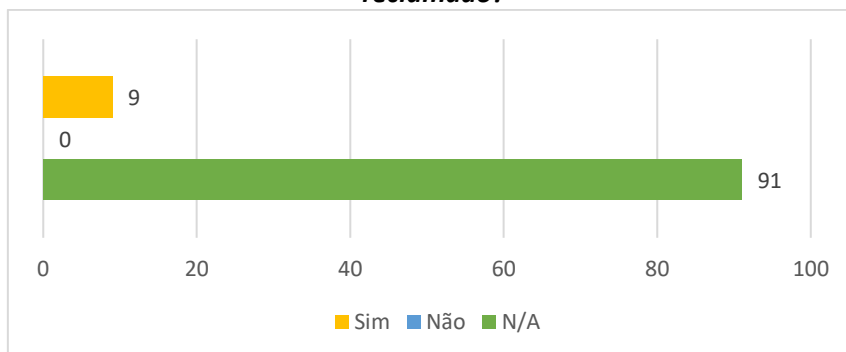
Gráfico 06: A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

Das 3 denúncias analisadas, verifica-se que em todos os casos as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

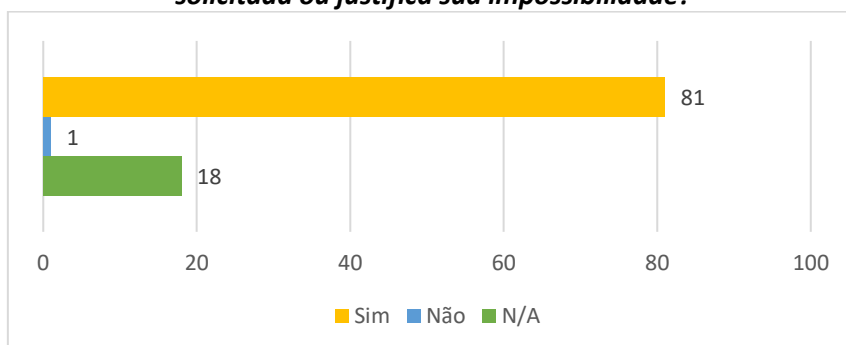
Gráfico 07: A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em todas as reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. As 91 demais manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

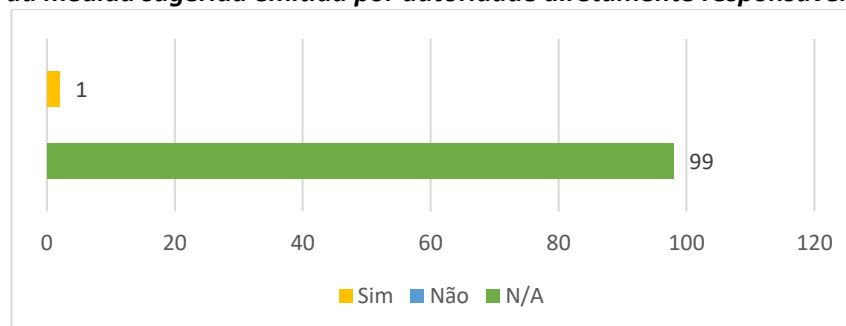
Gráfico 08: A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 82 solicitações, em 81 delas foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Em 1 caso essa explicação não foi concedida e as demais 18 manifestações não se enquadram como solicitação.

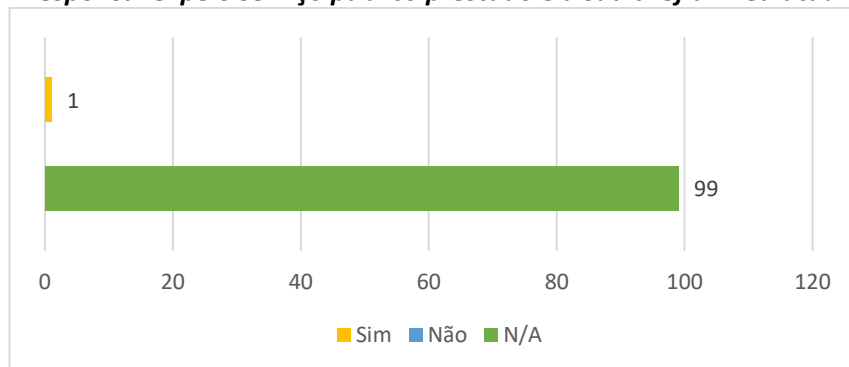
Gráfico 09: A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foi analisada 1 manifestação. No caso, a resposta encaminhada pela UA foi considerada adequada. As demais 99 manifestações não se enquadram como sugestão.

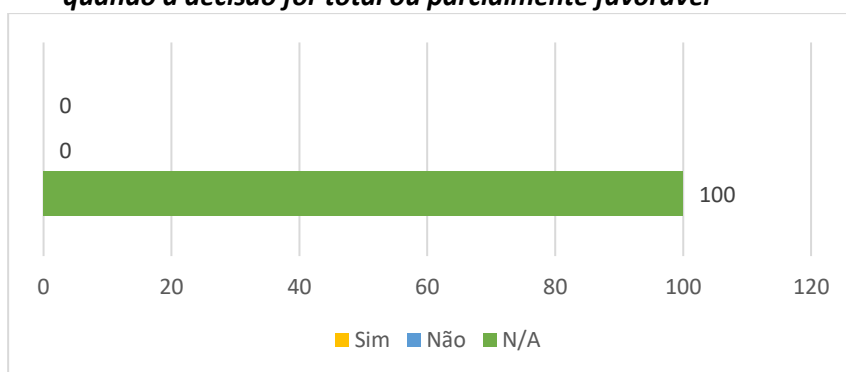
Gráfico 10: A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

Na resposta conclusiva da UA à manifestação registrada como elogio constam informações sobre o encaminhamento e cientificação aos agentes públicos ou aos responsáveis pelo serviço público prestado.

Gráfico 11: A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável



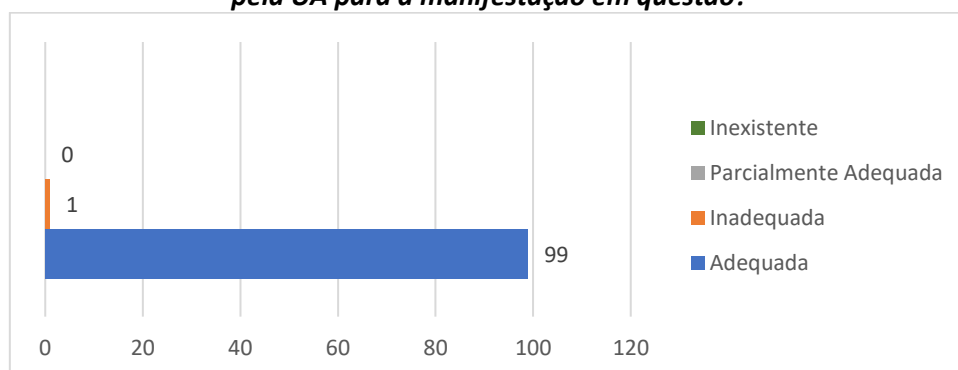
Fonte: elaboração própria.

Sobre manifestações do tipo Simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

B.3 Avaliação Final

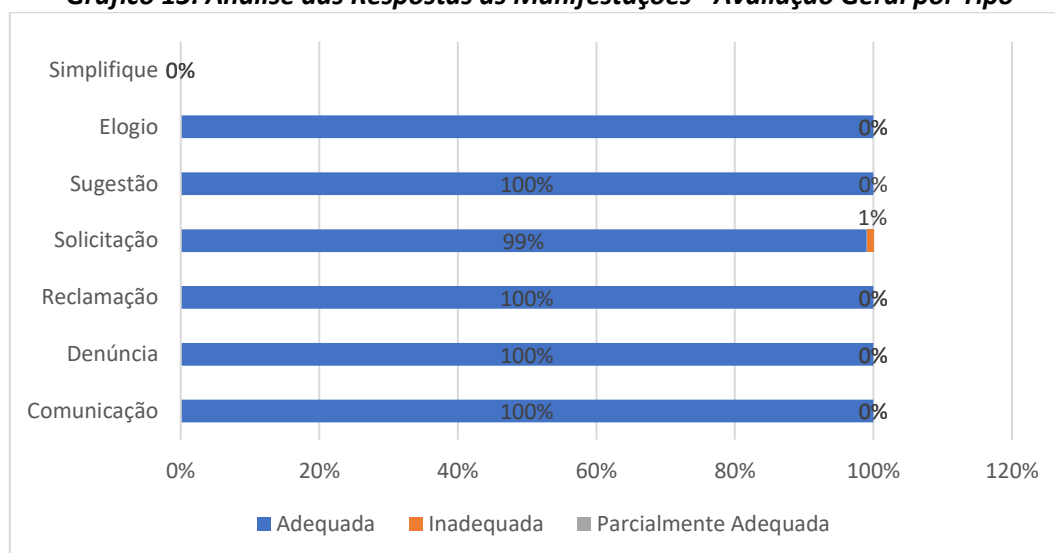
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: **99 foram consideradas adequadas e 1 inadequada.**

Gráfico 12: Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 13: Análise das Respostas às Manifestações - Avaliação Geral por Tipo



Fonte: elaboração própria.

As manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Sendo assim, verifica-se a identificação de 1 manifestação inadequada referente a uma solicitação.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁸. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁸ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Ofício nº 17573/2023/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU encaminhando o Relatório Preliminar via correspondência eletrônica em 01/11/2023, foi dado um prazo de 15 (quinze) dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 31/10/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Pelo Ofício nº 21/2023/Ouvid-Inmetro encaminhando o plano de ação proposto em 29/12/2023 via correspondência eletrônica a UA se manifestou sobre o conteúdo do Relatório Preliminar. O Plano de Ação, contemplando todas as recomendações, indicava as medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido a íntegra no Apêndice D.

Juntamente com o Plano de Ação, a Ouvidoria do INMETRO encaminhou a terceira revisão da Norma NIG-OUVID-013 realizada em novembro de 2023, comprovando que as ações indicadas como realizadas já haviam sido implementadas.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO INMETRO					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
<i>I–Realizar a reclassificação do campo “Tipo de manifestação” na Plataforma Fala.BR sempre que o preenchimento estiver em desacordo com o teor da manifestação, em conformidade com o exposto no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021;</i>	Modificar na NIG –Ouvid - 013 Treinar a Equipe de Atendimento da Ouvidoria do Inmetro	Ouvidoria do Inmetro	Realizada	Publicação da Norma, após ter sido realizada consulta.	Aderência aos controles; Observância do art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021, em virtude de uma melhor classificação por “tipo de classificação”; e Fidelidade dos dados com a realidade do Atendimento ao Cidadão.
<i>II–Aprimorar os fluxos de tratamento de manifestações já existentes em regulamento interno de forma a preencher as lacunas identificadas;</i>	Modificar na NIG –Ouvid - 013 Treinar a Equipe de Atendimento da Ouvidoria do Inmetro	Ouvidoria do Inmetro	Realizada	Publicação da Norma, após ter sido realizada consulta.	Aderência aos controles; e Melhor atendimento ao Cidadão
<i>III-Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa; e</i>	Providenciar a atualização do sítio eletrônico, de modo a constar todas as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, contribuindo para a promoção da transparência ativa.	Ouvidoria do Inmetro e Coordenação da Tecnologia da INFORMAÇÃO – CTINF.	Fevereiro / 2024	Planejamento e estudo sobre a Execução dos Trabalhos	Melhor atendimento ao Cidadão; e Otimização da experiência do cidadão na procura dos serviços da Ouvidoria.

<p><i>IV–Ampliar a promoção de trabalhos participativos diretos com a sociedade ou projetos voltados ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo INMETRO, além de outras ações de Ouvidoria Ativa direcionadas a seu público interno, conforme exemplifica o art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021.</i></p>	<p>Elaborar Plano de promoção de trabalhos participativos nos termos do art. 82 da Portaria CGU nº 581/2021 Executar o plano de Plano de promoção de trabalhos participativos</p>	<p>Ouvidoria</p>	<p>Dezembro / 2024</p>	<p>Planejamento e estudo sobre a Execução dos Trabalhos</p>	<p>Promoção de discussões públicas com os cidadãos a fim fornecer subsídios a decisões importantes do INMETRO; identificação de áreas de tensões e conflitos (gargalos e oportunidades) existentes entre a Ouvidoria e demais unidades do Instituto; e reorientação e o ajuste dos serviços prestados pela UA.</p>
--	---	------------------	------------------------	---	--

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade