

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2025

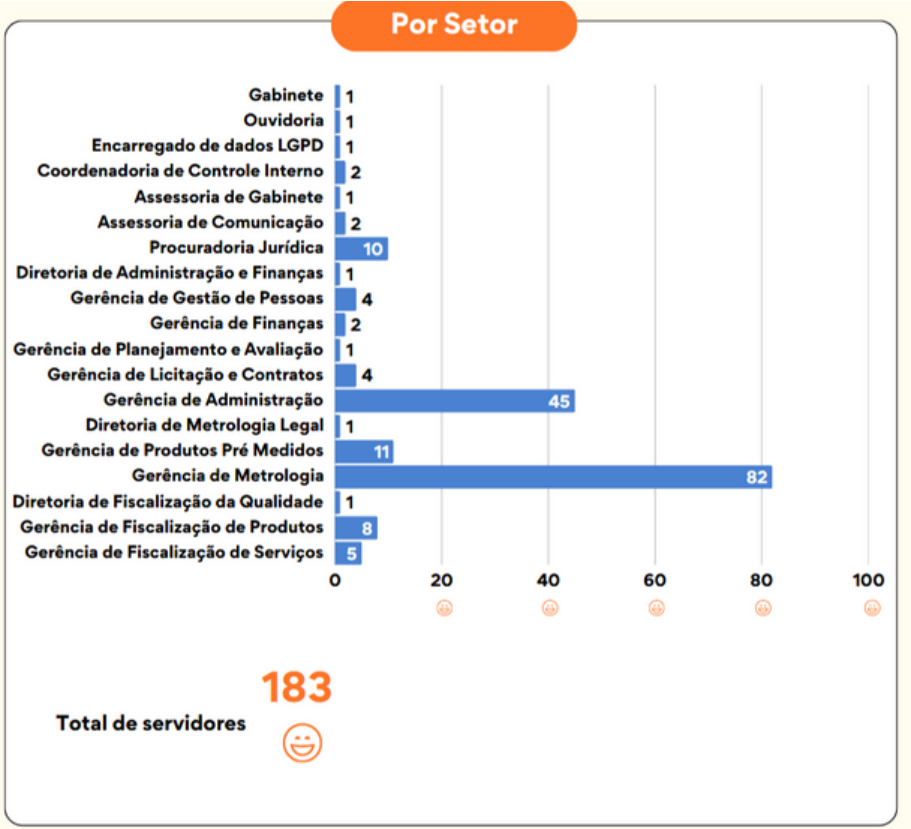


1.INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados das atividades da Ouvidoria do IMETRO-SC relativas ao ano de 2025. Este documento é elaborado em estrito cumprimento ao item 3.26.4 do convênio pactuado entre o Inmetro e este órgão delegado, visando a transparência pública e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade catarinense.

2.INFORMAÇÕES FORÇA DE TRABALHO

O Imetro-SC apresenta uma força de trabalho robusta para atender às demandas de metrologia e qualidade em todo o estado, contando atualmente com um montante total de 183 colaboradores. Este corpo funcional é o suporte para a execução de todas as atividades finalísticas e administrativas da autarquia.



No âmbito específico desta unidade, a gestão das manifestações de cidadania é centralizada na figura do Ouvidor, responsável pela coordenação direta dos processos, análise de denúncias e manutenção do diálogo entre a sociedade e a autarquia. Esta estrutura permite que, apesar do volume crescente de demandas, a Ouvidoria mantenha o foco na resolutividade e no cumprimento dos requisitos do convênio com o Inmetro.

3. PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES (2025)

No ano de 2025, foram realizados 310 atendimentos totais. A distribuição por tipo demonstra a predominância de manifestações originadas por denúncias:



Denúncias: 248



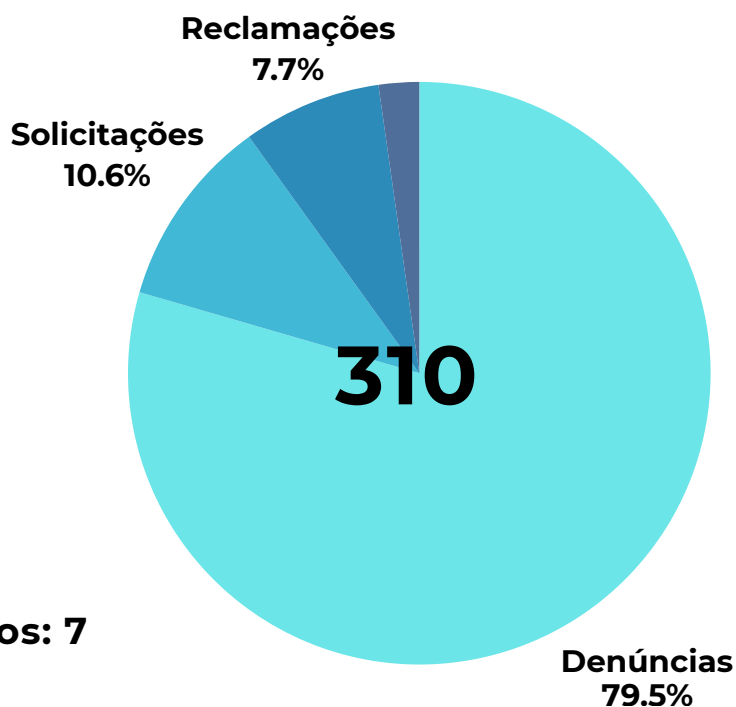
Solicitações: 33



Reclamações: 24



Enviado a outros órgãos: 7



4. INDICADORES DE DESEMPENHO E PRAZOS

A Ouvidoria apresentou os seguintes índices de resposta e resolatividade:



5. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise gerencial do volume de manifestações de 2025 revela que as denúncias continuam sendo o principal ponto de contato da sociedade com o IMETRO/SC, totalizando 237 registros.

De acordo com o acompanhamento realizado pelo ouvidor e os dados de fiscalização, os itens com maiores índices de denúncias recorrentes são:

- Painéis, Colchões e Compressores: frequentemente alvos de denúncias relacionadas à falta de selo de conformidade ou falhas de segurança.
- Bombas Medidoras (Combustíveis): foco de manifestações referentes a possíveis irregularidades na medição volumétrica.



6. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E AS SOLUÇÕES ADOTADAS

A execução das atividades de fiscalização enfrenta obstáculos críticos, como a carência de pessoal no quadro funcional e a escassez recorrente de recursos financeiros destinados a diárias. Essas limitações impõem um desafio logístico para a cobertura de todo o estado de Santa Catarina.

Soluções Adotadas e Otimização de Recursos

Para mitigar os impactos da falta de recursos e manter a eficiência, a Ouvidoria e as áreas técnicas implementaram as seguintes soluções:

Redirecionamento Estratégico: A força de trabalho é redirecionada prioritariamente para os municípios com maior volume de demandas acumuladas no sistema da Ouvidoria.

Otimização de Custos: Ao concentrar as ações de fiscalização nos polos de maior incidência, o Imetro-SC consegue maximizar a produtividade da equipe e reduzir os gastos com diárias e deslocamentos.

Integração de Dados: O sistema de Ouvidoria serve como o principal guia para o planejamento das rotas de fiscalização, garantindo que o recurso limitado seja aplicado onde a necessidade da sociedade é mais urgente.

Essas medidas foram fundamentais para que o órgão mantivesse um Índice de Resolutividade de 97,57%, mesmo diante de um cenário de restrição orçamentária e de pessoal.

7. ANÁLISE DE DEMANDAS EM TRATAMENTO

Para as manifestações que ainda estavam em aberto durante o fechamento:

55,2%

DENTRO DO PRAZO

44,8%

FORA DO PRAZO

JUSTIFICATIVA DE ATRASOS: AS DEMANDAS FORA DO PRAZO DECORREM DA COMPLEXIDADE EM LOCALIZAR PRODUTOS ESPECÍFICOS NO MERCADO OU DA NECESSIDADE DE PARECERES TÉCNICOS DE OUTRAS ÁREAS DA AUTARQUIA.