



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL
INSTITUTO DE METROLOGIA DE SANTA CATARINA – IMETRO/SC
ÓRGÃO DELEGADO DO INMETRO

Relatório de Gestão

2022

Ouvidoria



ESTADO DE SANTA CATARINA
SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL
INSTITUTO DE METROLOGIA DE SANTA CATARINA – IMETRO/SC
ÓRGÃO DELEGADO DO INMETRO

São José, 13 de Janeiro de 2023.

INSTITUTO DE METROLOGIA DE SANTA CATARINA
IMETRO-SC

<https://imetro.sc.gov.br/>

Presidente do IMETRO SC

Alexandre Nixon Raulino Soratto da Silva

OUVIDOR

Mauricio Da Rif Del Monego Martins



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	4
2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
2.1 COMPETÊNCIAS.....	4
2.2 ESTRUTURA (composição da ouvidoria).....	4
2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO (informar a localização, site, telefone da ouvidoria e horário de atendimento).....	5
3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
4 ANÁLISE QUANTITATIVA.....	7
4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS.....	8
5 PRAZO DE ATENDIMENTO.....	8
6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	9
7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	10
8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	10
9 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	11
10 CONCLUSÃO.....	11



1 APRESENTAÇÃO

O IMETRO/SC é um Órgão Delegado do Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, com a atribuição de atuar em todo o Estado de Santa Catarina no controle metrológico legal e na fiscalização da conformidade de bens e serviços. Está localizado em São José, na Rua do Iano, 1791, no Bairro Nossa Senhora do Rosário, CEP 88110-603.

Possui quatro Escritórios Regionais localizados em Chapecó, Itajaí, Joinville e Tubarão.

Ao IMETRO-SC compete o desenvolvimento de atividades técnicas, de aplicação imediata, bem como outras atividades efetivamente concebidas de fundamental importância às necessidades do setor produtivo catarinense, integrando-as, na medida do possível, ao setor produtivo nacional, como estratégia para da forma mais rápida possível, recuperar o atraso na implantação da infraestrutura de Tecnologia Industrial Básica e Inovação para apoio ao desenvolvimento do Estado e do país.

2 APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria do IMETRO-SC atua desde 2005, e seu trabalho tem por responsabilidade receber as demandas sociais, e encaminhá-las para que sejam tomadas medidas nos setores competentes, monitorando o cumprimento destas e conseqüentemente dando resposta ao cidadão. Visando mediar a comunicação entre a sociedade catarinense e o IMETRO-SC.



2.2 ESTRUTURA

Atualmente a Ouvidoria do IMETRO-SC é composta por seu ouvidor, servidor de carreira do quadro, com plena capacitação em ouvidoria, diretamente subordinado a autoridade máxima do órgão.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A ouvidoria do IMETRO-SC possui espaço físico, exclusivo, com privacidade e acessibilidade, inclusive para atendimento presencial, quando for necessário.

Possui computador exclusivo, com acesso à internet e ao sistema Fala BR ,além de telefone com número exclusivo para uso da Ouvidoria.

A ouvidoria do IMETRO-SC está acessível pela internet, pelo sitio (ouvidoria@imetro.sc.gov.br) telefone e presencialmente, sendo dada ampla divulgação dos canais de acesso à Ouvidoria no site do IMETRO-SC, em todas as assinaturas eletrônicas de e-mails institucionais, por telefone e materiais impressos, com a seguinte identidade visual:

Instituto de Metrologia de Santa Catarina - IMETRO SC
(48) 3381 5275 - Ouvidoria [0800 6435200](tel:08006435200)





3 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022 foram recebidas 126 manifestações pela ouvidoria do IMETRO-SC.

Do total das manifestações recebidas 81 delas foram respondidas dentro prazo, representado um percentual de 85%, sendo que as 45 restantes estão em tratamento.



Das manifestações em tratamento, aquelas que estão fora do prazo decorrem da dificuldade financeira em que o IMETRO-SC se encontra em face do contingenciamento praticado pelo Governo Federal, uma vez que o fluxo financeiro deste Instituto está vinculado a um Convênio com o INMETRO, havendo dependência de repasse mensal de valores, para a execução das atividades delegadas, o qual impediu a atuação efetiva do órgão no atendimento das demandas dentro do Estado de Santa Catarina.



Destaca-se que no ano de 2022 o Percentual de Resolutividade no IMETRO-SC foi de **78,5%** das manifestações.

No gráfico abaixo percebe-se a evolução mensal das manifestações, cujo pico ocorreu entre os meses de julho a setembro.

Gráfico 01: Distribuição Mensal das Manifestações





4 ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Sugere-se gráfico das manifestações por tipologia:

Tabela 01: Tipo de Manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	0
	SOLICITAÇÃO	21
	DENÚNCIA	44
	SUGESTÃO	1
	ELOGIO	0
	SIMPLIFIQUE	0
	COMUNICAÇÃO	58

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

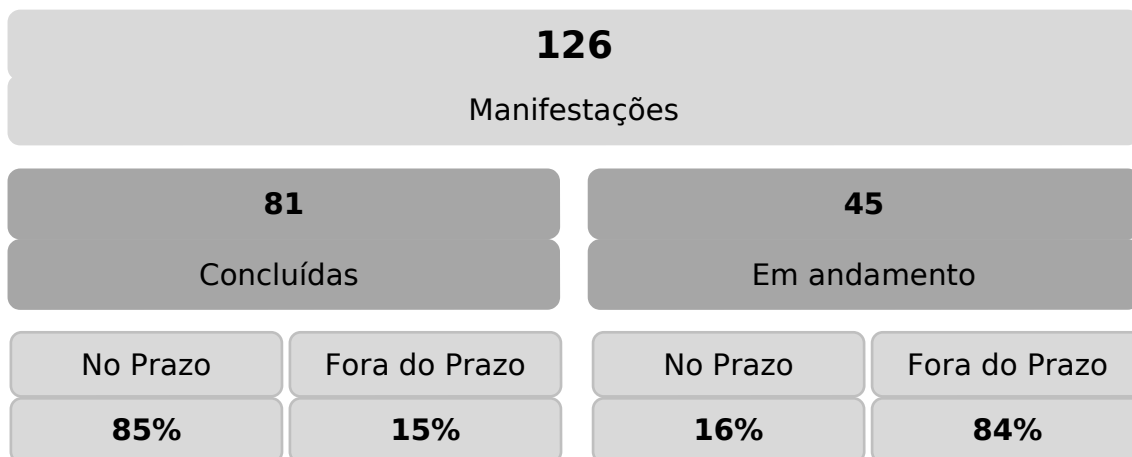
4.2 ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Não aplicável para o caso do IMETRO/SC.

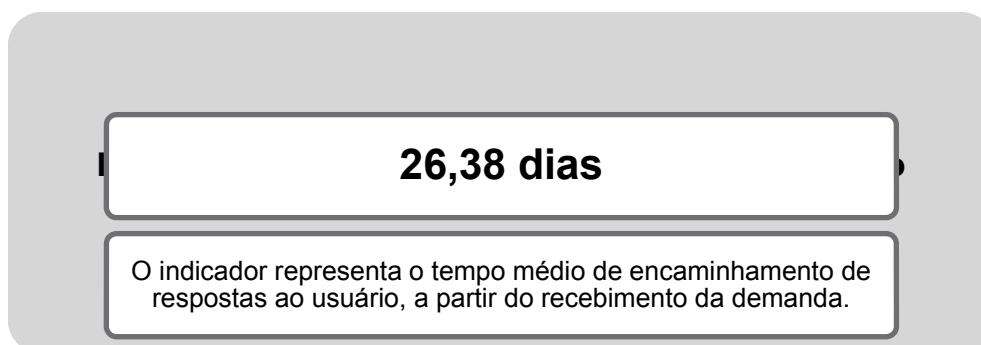


5 PRAZO DE ATENDIMENTO

Abaixo é possível perceber a composição do indicadores utilizados para o tempo médio de respostas em dias corridos:



Tempo Médio de Respostas (em dias corridos)

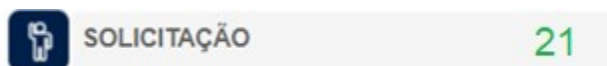




6 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA



- ⊕ Destaca-se que no cálculo geral por percentual de tipologias acima apresentado não são contabilizadas as solicitações de informações diversas, como por exemplo pedido de informações sobre andamento de processo administrativos que foram recebidos pelo canal



6.1 Seguem os principais assuntos relacionados as Comunicações, Reclamação, e Denúncias :

- ⊕ Reclamações, Denúncias sobre o quantitativo de combustível entregue pelas bombas medidoras em postos de combustíveis no Estado de Santa Catarina.
- ⊕ Reclamações, Denúncias sobre quantidade indicada na embalagem e quantidade efetiva do produto pré medidos.
- ⊕ Reclamações, Denúncias sobre o quantitativo de gás veicular entregues pelos dispensers de abastecimento.
- ⊕ Reclamações, Denúncias sobre oficinas instaladoras de kits veicular de GNV.
- ⊕ Reclamações, Denúncias sobre produtos certificados em geral.
- ⊕ Manifestações diversas.



7 PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

A totalidade dos usuários foram pessoas físicas, sendo que a imensa maioria não informou o seu gênero.

Tabela 02 – Perfil do Usuário

USUÁRIO	
Física	105
Jurídica	21
Não Informado	0
GÊNERO	
Feminino	2
Masculino	7
Não informado	96



MASCULINO

7 (18,4%)

FEMININO

2 (5,3%)

8 ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

	COMUNICAÇÃO	58 (55,2%)
	DENÚNCIA	44 (41,9%)

Observou-se que houve uma incidência maior sobre os instrumentos de medição regulamentados (bombas medidoras).

De mesma forma, uma grande incidência de manifestações acerca de produtos pré medidos (pescados).

Destaca-se ainda, a grande incidência de manifestações sobre os serviços prestados por oficinas instaladoras de Kit veicular de GNV.



9 PRINCIPAIS AÇÕES

Durante o ano de 2022 houve por parte da gestão do órgão delegado a intensificação de ações de fiscalização em postos de combustíveis líquidos.

No tocante a fiscalização de pescados, foi assinado um convênio de cooperação técnica com o MAPA- Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, fortalecendo o setor de pré medidas.

Quanto às oficinas instaladoras de Kit veicular de GNV as mesmas foram objeto de operações especiais de fiscalização.

10 CONCLUSÃO

Ao concluir este relatório, referente ao ano de 2022, podemos observar que o tempo médio de resposta para as demandas foi de 26,38 dias.

Embora este tempo possa parecer longo para algumas pessoas, é importante ressaltar que a ouvidoria do IMETRO/SC tem trabalhado incansavelmente para atender a todas as demandas recebidas, buscando sempre a melhor solução para cada situação.

Através deste relatório, foi possível identificar as principais demandas recebidas e a forma como foram tratadas, classificação por sua tipologia, demonstrando assim a transparência e a eficiência do trabalho desenvolvido pela ouvidoria do Instituto.

Salienta-se que muitas manifestações, por volta de 20%, referem-se a pedidos de informação, o que demonstra que o canal da ouvidoria é um espaço aberto e fácil acesso a toda a sociedade, que percebe segurança e credibilidade no pronto atendimento as solicitações.

Ainda há espaço para melhorias, especialmente no que se refere à redução do tempo de resposta e ao aprimoramento dos processos internos, que conduzem as respostas. No entanto, é importante destacar que a ouvidoria do IMETRO/SC está empenhada em continuar evoluindo e buscando a excelência no atendimento ao público.