

*Atividades
Administrativas
do Inmetro*

Atividades Administrativas do Inmetro

Inmetro – Dezembro de 2017

Sumário

1. Introdução.....	4
2. Planejamento Institucional	4
3. Gestão Financeira	5
4. Auditoria Interna	6
5. Serviços Jurídicos no Inmetro.....	10
6. Tecnologia da Informação	11
7. Comunicação Social	12
8. Ouvidoria.....	13
9. Gestão da Infraestrutura	17
10. Coordenação Geral de Administração	18
11. Referências	20

1. Introdução

As atividades finalísticas por meio das quais o Inmetro cumpre a sua Missão são agrupadas em seis macroprocessos: Pesquisa, Desenvolvimento e Rastreabilidade em Metrologia, Inovação e Tecnologia, Controle Metrológico, Avaliação da Conformidade, Acreditação de Laboratórios e Organismos e Articulação Internacional.

Para a realização desses macroprocessos, existem também dois processos organizacionais imprescindíveis: Gestão Estratégica e Apoio. Os serviços envolvidos nesses processos abrangem diversas áreas, tais como: Gestão de Planejamento, Gestão de Orçamento, Gestão da Informatização, Ouvidoria, Comunicação, Gestão da Qualidade, Gestão de Recursos Humanos, Procuradoria Federal, Gestão dos Serviços de Engenharia e Manutenção, Gestão dos Serviços Administrativos, Gestão Financeira e Auditoria Interna.

Esses processos organizacionais, que se desdobram em tantas atividades, são fundamentais para prover suporte gerencial ao Inmetro, visando ao aprimoramento e fortalecimento institucional, bem como proporcionar os meios necessários para que todas as unidades do Inmetro desenvolvam as suas atividades.

Assim, esta aula abordará os serviços prestados por diversas áreas que visam ao apoio necessário para a realização dos macroprocessos do Inmetro.

2. Planejamento Institucional

O Inmetro conta, em sua estrutura, com uma Diretoria para coordenar as ações relacionadas com o planejamento e monitoramento dos seus resultados assim como a organização e a modernização administrativa.

Entre suas principais atividades destacamos:

- gestão corporativa;
- planejamento e monitoramento;
- planejamento orçamentário e controle de custos;
- ensino e capacitação;
- inovação tecnológica
- gestão do acervo bibliográfico

De acordo com as atribuições da Estrutura Regimental (Decreto 6.275/2007), essa Diretoria deve acompanhar o cumprimento das orientações estratégicas e institucionais assim como monitorar os resultados do Inmetro por meio do Plano Plurianual (PPA) e Contrato de Gestão, entre outras atividades.

No que se refere ao planejamento orçamentário, a Diretoria conta com uma Divisão específica para essa finalidade, que coordena a elaboração da proposta orçamentária, do orçamento plurianual e demais atividades relacionadas ao orçamento do Inmetro.

As atividades de orçamento no Inmetro devem ser devidamente planejadas, conforme legislação que rege o assunto, no âmbito de atuação das autarquias federais.

Assim, em todas as áreas do Inmetro existem os “Gestores dos Planos Anuais”, que são responsáveis pela orientação, supervisão e operacionalização de ações corporativas de apoio, que impactam nas atividades de toda a instituição. Dessa forma, é possível que a Divisão responsável pelo orçamento do Inmetro elabore uma Proposta Orçamentária institucional que considere as previsões de todas as áreas da autarquia. Essa proposta é elaborada com base em insumos enviados pelos gestores, por meio de ferramenta institucional de TI, denominada como “SIPLAN” (Sistema de Planejamento Orçamentário).

Nota: Para saber mais sobre as diretrizes relacionadas a esse assunto, tais como Plano Plurianual (PPA), Lei das Diretrizes Orçamentárias (LDO) e Lei Orçamentária Anual (LOA), acesse o site do [Ministério do Planejamento](#).

3. Gestão Financeira

A Divisão de Finanças (Difin) é uma UO ligada à Diretoria de Administração e Finanças. Ela atende a todo o Inmetro e à Rede Nacional de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I). Basta um processo de despesa (compra ou contratação de serviço) estar devidamente instruído para a Divisão entrar em ação.

É responsabilidade da Divisão de Finanças emitir empenho (compromisso assumido com a empresa pela compra efetiva do material ou contratação de serviço). Quando a fatura/nota fiscal chega ao Inmetro, após a devida análise pela área contratante e pela fiscalização do contrato, cabe à Difin efetuar o pagamento. Essas ações são operacionalizadas na área de execução orçamentária e financeira dessa Divisão.

Lá também é executada toda a parte de pagamento referente à folha de pagamento de pessoal, empenhamento e apropriação de despesas da folha. Atividades relacionadas a fechamento de câmbio e importação também são realizadas nessa área.

Para garantir que os processos de despesas estão devidamente instruídos, a Difin conta com um setor específico para analisar todo e qualquer processo antes de liberá-lo para empenho ou pagamento. Assim, esse setor verifica, inclusive, todos os processos de serviços continuados, a cada empenho ou pagamento, conforme legislação pertinente e instrumentos contratuais.

Um aspecto importante a considerar é que, atualmente, todos os processos de despesas ficam arquivados na área de execução orçamentária e financeira, facilitando o acesso para a análise das informações, a cada demanda.

4. Auditoria Interna

A Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva, que presta serviços de avaliação e assessoramento/consultoria, com o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. A Auditoria auxilia a organização a alcançar seus objetivos por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de risco, controles internos e governança.

A Auditoria Interna Governamental, embora apresente muitas semelhanças com a Auditoria Independente, apresenta também suas especificidades. Entre elas, pode-se destacar:

- a) a obtenção e a análise de evidências relativas à utilização dos recursos públicos, a qual contribui diretamente para a garantia da *accountability* nas suas três dimensões, quais sejam: transparência, responsabilização e prestação de contas;
- b) a contribuição para a melhoria dos serviços públicos, por meio da avaliação da execução dos programas de governo e da aferição do desempenho dos órgãos e das entidades no seu papel precípua de atender à sociedade;
- c) a atuação com vistas à proteção do patrimônio público.

De acordo com a Lei n.º 10.180/2001, o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal compreende as atividades de avaliação do cumprimento das metas previstas no plano plurianual, da execução dos programas de governo e dos orçamentos da União e de avaliação da gestão dos administradores públicos federais, utilizando como instrumentos a auditoria e a fiscalização. O Decreto n.º 3.591/2000, em seu art. 15, estabelece que as unidades de auditoria interna das entidades da Administração Pública Federal indireta, vinculadas aos Ministérios e aos órgãos da Presidência da República, ficam sujeitas à orientação normativa e supervisão técnica do Órgão Central e dos órgãos setoriais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, em suas respectivas áreas de jurisdição.

O Decreto n.º 3.591/2000 estabelece como dever das entidades da Administração Pública Federal Indireta organizar sua respectiva unidade de auditoria interna, com o suporte necessário de recursos humanos e materiais, com o objetivo de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle.

Assim, desde a regulamentação do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, no início da década de 2000, o Inmetro vem realizando auditorias governamentais, principalmente auditorias de regularidade (contábil-financeira). Todavia, ao seguir as tendências nacional e

internacional, progressivamente vem mudando seu foco para auditorias de avaliação da gestão (operacional), cujo intuito é o de aperfeiçoar a administração pública brasileira.

A Auditoria Interna do Inmetro (Audin) representa a terceira linha de defesa de controle interno desta Autarquia, auxiliando a Controladoria-Geral da União (CGU) no cumprimento das atribuições do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal no âmbito do Inmetro.

Legislações referentes à auditoria interna

→ Decreto n.º 3.591, de 6 de setembro de 2000

Art. 14. As entidades da Administração Pública Federal indireta deverão organizar a respectiva unidade de auditoria interna, com o suporte necessário de recursos humanos e materiais, com objetivo de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle. (Redação dada pelo Decreto n.º 4.440, de 2002).

→ Instrução Normativa nº 24, de 17 de novembro de 2015.

Dispõe sobre a elaboração, a apresentação e o acompanhamento do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) e do Relatório Anual de Auditoria Interna (RAINT), e os aspectos operacionais relativos aos trabalhos de auditoria das unidades de auditoria interna da administração pública federal direta e indireta sujeitas à orientação normativa e supervisão técnica do Órgão Central e dos órgãos setoriais do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal.

→ Instrução Normativa nº 3, de 9 de junho de 2017

Aprova o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal, que estabelece os princípios, as diretrizes e os requisitos fundamentais para a prática profissional da atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo Federal.

→ Instrução Normativa nº 7, de 6 de dezembro de 2017

Altera o Referencial Técnico da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal.

→ Instrução Normativa nº 8, de 6 de dezembro de 2017

Aprova o Manual de Orientações Técnicas da Atividade de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (Manual), que estabelece os procedimentos para a prática profissional da atividade de auditoria interna governamental do Poder Executivo Federal.

Competências da Auditoria

Conforme Estrutura Regimental estabelecida pelo Decreto n.º 6.275/2007, combinado com o art. 23 do Regimento Interno do Inmetro, atualizado em 4 de janeiro de 2017, por meio da Portaria MDIC n.º 2, a unidade de Auditoria Interna do Inmetro (Audin) é um dos Órgãos Seccionais dentro da Estrutura Organizacional do Inmetro. Além de realizar auditorias nas diretorias internas do

Inmetro, a Audin audita anualmente os convênios celebrados com os Órgãos Delegados que compõem a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I.

Dessa forma, a Audin realiza auditorias de gestão governamental em todo o território nacional, mais especificamente em relação às atividades de metrologia e avaliação da conformidade, assim como às atividades administrativas de apoio à realização dessas atividades.

De acordo com o artigo 23 do Regimento Interno do Inmetro, à sua unidade de Auditoria Interna compete:

I - Verificar a conformidade em relação às normas vigentes dos procedimentos de natureza orçamentária, contábil, financeira, patrimonial e de recursos humanos, bem como, quando determinado pelo Presidente, das ações de caráter técnico-operacional;

II - Criar condições necessárias para ratificar a eficácia dos controles interno e externo, procurando a regularidade na utilização dos recursos públicos;

III - Examinar a legislação específica e as normas correlatas, orientando quanto à sua observância;

IV - Realizar inspeções regulares nas áreas de atuação do Inmetro, para verificar a execução física e financeira dos projetos e atividades, inclusive daqueles executados por terceiros, bem como acompanhar os resultados dos compromissos pactuados no contrato de gestão;

V - Realizar auditorias financeiras, contábeis e administrativas com o propósito de avaliar e mensurar a exatidão e regularidade das contas da Autarquia, bem como da RBMLQ-I, avaliando a eficiência e a eficácia na aplicação dos recursos; e

VI - Executar auditorias extraordinárias de cunho específico que, no interesse da administração, venham a ser determinadas pelo Presidente do Inmetro.

A atividade de avaliação exercida pela Audin é composta basicamente das etapas de planejamento, execução, comunicação dos resultados e monitoramento. Contudo, é importante ressaltar que não há uma divisão rígida entre as etapas, podendo ocorrer flexibilização entre elas, quando necessário, para melhor execução das atividades da Audin.

A etapa de Planejamento Inicia-se ainda no exercício anterior, na confecção do Plano Anual de Atividade de Auditoria Interna – PAINT, onde são definidos os Órgãos, Unidades e Áreas que serão auditadas no exercício seguinte. Para tanto, elabora-se a Matriz de Riscos, levando-se em consideração os objetivos estratégicos, as prioridades e as metas da Unidade Auditada, a Relevância do Órgão ou Área, os riscos a que seus processos estão sujeitos e considerando ainda a necessidade de rodízio de ênfase sobre os objetos auditáveis, a fim de evitar o acúmulo dos trabalhos de auditoria sobre um mesmo objeto, de forma a permitir que objetos considerados de menor risco também possam ser avaliados periodicamente.

Na elaboração da Matriz de Riscos leva-se em consideração, para seleção dos Órgãos, Unidades e Áreas que serão prioritariamente avaliados, os seguintes critérios, dentre outros:

- 1- Recomendações que apresentaram inobservância à legislação;
- 2- Recomendações que apresentaram erros, omissões ou impropriedades de natureza formal;
- 3- Recomendações que apresentaram erros ou omissões irrelevantes.
- 4- A materialidade do volume de recursos envolvidos;
- 5- A relevância do item em relação à visão global;
- 6- A vulnerabilidade e o risco, considerando a propensão a fraudes/erros;
- 7- A criticidade pretérita, significando as fraudes/erros ocorridas em situações passadas.

No Plano Operacional de Atividades de Auditoria - POAAI, realizado com base no PAINT do correspondente exercício, são estabelecidos o Coordenador, os Auditores, e a equipe de apoio para cada auditoria a ser realizada, bem como as datas dessa realização, definindo-os de acordo com a relevância do objeto a ser auditado e a experiência de cada um destes.

Após a definição das equipes, o coordenador inicia o planejamento efetivo da auditoria, realizando primeiramente uma reunião prévia com todas as áreas internas envolvidas no processo.

Após a reunião prévia, são iniciados os trabalhos para realização da Solicitação de Auditoria – SA; são consultados os sistemas disponibilizados internamente, como o SGI, e os Sistemas de Controle do Governo Federal, dentre outras fontes de informações, para elaboração da Solicitação de Auditoria, contendo os principais questionamentos e solicitações sobre a área/órgão a ser auditado.

Após a elaboração da Solicitação de Auditoria, o coordenador e a equipe elaboram o Cronograma de Execução de Auditoria, em que constam os trabalhos a serem realizados especificamente por cada componente.

Após essas etapas, inicia-se a Execução do Trabalho de Auditoria, que consiste na aplicação das técnicas testes de auditoria, análise e avaliação documental, fazendo uso das informações identificadas, comparando-as com os critérios levantados na fase de planejamento do trabalho, a fim de obter conclusões que permitam a formação de opinião fundamentada, documentando em papéis de trabalho as análises realizadas e as evidências produzidas ou coletadas pelos auditores internos.

A comunicação dos resultados do trabalho se dá, via de regra, através Relatório de Auditoria, que representa o posicionamento da UAIG formado com base nas análises realizadas pela equipe de auditoria, as informações e esclarecimentos prestados pela gestão e as possíveis soluções discutidas com a Unidade Auditada.

O Monitoramento deve ser realizado de forma contínua para garantir a efetividade do trabalho de avaliação, que se alcança por meio da implementação das recomendações, sendo que essas devem ser permanentemente monitoradas, devendo essa atividade ser prevista no Plano de Auditoria Interna. É necessário verificar se houve ganho de desempenho nos objetos avaliados a partir das

recomendações e averiguar os motivos para a eventual falta de implementação das recomendações. Faz-se igualmente importante registrar e medir os benefícios financeiros e não financeiros obtidos por meio da atividade de auditoria interna, tendo em vista que, se o objetivo de toda UAIG é agregar valor à gestão, é imprescindível que seja verificado se tal finalidade está sendo alcançada. Esse mecanismo confere maior transparência aos resultados alcançados pela UAIG.

A Audin deve disponibilizar à Alta Administração do Inmetro, ao órgão de controle interno (CGU) e ao público em geral, até o último dia útil de fevereiro de cada ano, os resultados dos trabalhos de auditoria interna executadas no exercício anterior, apresentado através do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna – RAINT, que conterà, no mínimo:

- Descrição dos trabalhos de auditoria interna realizados de acordo com o PAINTE;
- Análise consolidada acerca do nível de maturação dos controles internos do órgão ou entidade, com base nos trabalhos realizados, identificando as áreas que apresentaram falhas relevantes e indicando as ações promovidas para regularização ou mitigação dos riscos delas decorrentes;
- Descrição dos trabalhos de auditoria interna realizados sem previsão no PAINTE, indicando sua motivação e seus resultados;
- Relação dos trabalhos de auditoria previstos no PAINTE não realizados ou não concluídos, com as justificativas para a sua não execução e, quando aplicável, com a previsão de sua conclusão;
- Descrição dos fatos relevantes que impactaram positiva ou negativamente nos recursos e na organização da unidade de auditoria interna e na realização das auditorias;
- Descrição das ações de capacitação realizadas, com indicação do quantitativo de servidores capacitados, carga horária, temas e a relação com os trabalhos programados;
- Quantidade de recomendações emitidas e implementadas no exercício, bem como as vincendas e as não implementadas na data de elaboração do RAINTE, com a inclusão, neste caso, dos prazos de implementação e as justificativas do gestor; e
- Descrição dos benefícios decorrentes da atuação da unidade de auditoria interna ao longo do exercício.

5. Serviços Jurídicos no Inmetro

O Inmetro, em sua estrutura, conta com a Procuradoria Federal (Profe), que é um órgão executor da Procuradoria-Geral Federal. A Profe é o órgão que exerce a representação judicial e extrajudicial do Inmetro, atuando nos processos em que a Autarquia for envolvida. Nas atividades do Inmetro, a Profe é o órgão que deve velar pelo cumprimento das orientações normativas emanadas pela AGU (Advocacia-Geral da União).

Outras atribuições regimentais da Profe são:

- prestar assessoria direta ao Presidente e aos órgãos da Estrutura Regimental do Inmetro, para assuntos de natureza jurídica;
- examinar e aprovar documentos referentes a licitações, contratos, convênios e outros atos criadores de direitos e obrigações, celebrados pelo Inmetro;
- analisar e emitir pareceres e manifestações sobre questões suscitadas pela aplicação das leis e dos regulamentos relativos às atividades desenvolvidas pelo Inmetro;
- examinar e emitir pareceres sobre projetos de atos normativos a serem expedidos ou propostos pelo Inmetro quando contiverem matéria jurídica;
- apurar a liquidez e a certeza dos créditos de qualquer natureza, resultantes das atividades implementadas pelo Inmetro, inscrevendo-os em Dívida Ativa, para fins de cobrança amigável ou judicial, quando não realizadas pela Procuradoria Geral Federal.

Para cumprir com suas atribuições, a Profe é dividida, atualmente, em Serviços que cuidam dos assuntos de consultoria e contencioso.

6. Tecnologia da Informação

O Inmetro possui uma UO responsável pelos serviços e soluções em tecnologia da informação (TI) da instituição.

Para que um projeto de TI seja iniciado, como, por exemplo, o desenvolvimento de um sistema, é preciso que esteja previsto no Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI) do Inmetro. O PDTI geralmente tem duração anual e é definido por um Comitê, formado pela Alta Administração da instituição.

A área de TI é responsável pela manutenção do serviço de suporte ao usuário (*help desk*), para atendimento das necessidades de microinformática como *logins*, acesso a e-mail, manutenção de microcomputadores, instalação de softwares autorizados, dentre outros.

A equipe de infraestrutura tem por objetivo disponibilizar, operacionalizar, gerenciar e monitorar os serviços corporativos disponibilizados por essa UO.

Exemplo de serviços gerenciados pela equipe:

- Correio Eletrônico Institucional;
- Armazenamento de arquivos;
- Rede de dados cabeada e sem fio;

- Centros de Processamento de Dados (Datacenters);
- *Backup* de Dados;
- Acesso à Internet;
- Banco de Dados SQL.

A área de Infraestrutura também pesquisa e implementa as melhores práticas e controles que visam reduzir os riscos de segurança no uso dos serviços e dos dados trafegados pela rede corporativa.

7. Comunicação Social

A área responsável pela comunicação do Inmetro com o público externo (imprensa, indústria, instituições parceiras, órgãos delegados, etc.) e o interno (corpo funcional) é a Divisão de Comunicação Social (Dicom).

As atividades do Inmetro estão centradas nas ferramentas técnicas básicas para prover confiança em toda a cadeia produtiva, da matéria-prima ao consumidor final. Para que produtores, consumidores e empresários desempenhem bem suas funções, contam com um instrumento imprescindível: a informação.

A Dicom busca prover informação de qualidade por meio da interação com o público, agindo com transparência, igualdade e ética. A área é responsável pela gestão e pela execução das ações de comunicação social, incluídas as de relações públicas, publicidade, jornalismo e digital. Atividades de cerimonial do Inmetro e a realização de eventos sociais, culturais, políticos e institucionais, incluindo aqueles de caráter promocional, também são de responsabilidade da divisão.

Outras atividades importantes da Dicom envolvem:

- geração de áudio, vídeo e imagens fotográficas;
- gerenciamento do desenvolvimento de roteiros de áudio e vídeo técnico-institucional;
- gestão do conteúdo disponibilizado no site e na intranet do Inmetro;
- administração dos perfis do Inmetro nas redes sociais;
- gerenciamento de envio de e-mails de comunicação interna e externa.

É importante ressaltar, também, que a administração da marca institucional do Inmetro é de incumbência da Dicom, considerando as orientações regulamentadas em portaria publicada no Diário Oficial da União.

8. Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal por meio do qual o cidadão pode manifestar suas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e fazer solicitações. Esse diálogo constante com a sociedade faz com que as ouvidorias públicas federais sejam consideradas, pelo Poder Executivo Federal, instâncias de controle e participação social. Além de ser uma importante fonte de informações para subsidiar o planejamento e a avaliação dos serviços executados pelo órgão público.

A Ouvidoria do Inmetro trabalha alinhada aos princípios estabelecidos pela Ouvidora-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-geral da União (CGU), para as ouvidorias públicas federais, a saber:

- a) Agir com presteza e imparcialidade;
- b) Colaborar com a integração das ouvidorias;
- c) Zelar pela autonomia das ouvidorias;
- d) Consolidar a participação social como método de governo; e
- e) Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Em regra geral, cabe às Ouvidorias:

- a) monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- b) promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;
- c) processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;
- d) produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- e) promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

A Ouvidoria do Inmetro foi criada na virada do milênio (ano 2000) para ser um canal direto de relacionamento com os cidadãos e fortalecer o papel institucional de proteção do consumidor e tem como missão:

Acolher as demandas dos cidadãos brasileiros, relacionadas à missão do Inmetro, atuando como facilitadora das relações institucionais e internas e subsidiando a alta direção com informações de apoio ao gerenciamento estratégico da organização.

Em quase 20 anos de atuação o volume de atendimento da Ouvidoria do Inmetro chega a 40 mil demandas/ano.

Em 2004, a Ouvidoria do Inmetro se expandiu para a criação da Ouvidoria Interna, que atua no atendimento das demandas dos públicos internos da organização (servidores, colaboradores, bolsistas e estagiários).

Canais de Acesso

A Ouvidoria do Inmetro está disponível para a sociedade por meio dos seguintes canais de acesso:

- DDG 0800.285.1818;
- Formulário eletrônico de atendimento, disponível no site e intranet do Inmetro;
- Correspondências, via Correios;
- O site “Reclame Aqui”; e
- O atendimento presencial, na sede do Inmetro, no Rio Comprido - RJ.

Além desses canais, a Ouvidoria também monitora eventuais demandas nos perfis oficiais das redes sociais do Inmetro.

O(A) Ouvidor(a) do Inmetro acumula a função de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e também é responsável pela atualização da Carta de Serviços do Inmetro.

Processo de Gestão

O sistema de Gestão da Qualidade da Ouvidoria, baseado na Norma ISO 9001, mantém sob execução controlada os seguintes processos operacionais:

Gestão das Manifestações Registradas nas Ouvidorias do Inmetro e do Sior

Esse é o principal processo da Ouvidoria e que responde pelo atendimento aos cidadãos e suas diversas instâncias, ou seja, atendimento as manifestações registradas nas ouvidorias do Inmetro e da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade, às demandas da Lei de Acesso à Informação registradas no e-SIC e as demandas do e-OUV/Simplifique.

Requisitos para a Gestão das Atividades de Controle e Suporte ao Call Center

Esse processo mantém sob controle a operacionalização do *Call Center* da Ouvidoria do Inmetro que responde pelo atendimento de 80% das manifestações registradas pela 0800. O Call Center do Inmetro é um serviço terceirizado.

Manutenção da Base de Dados do SAC

O sistema SAC é a ferramenta informatizada disponibilizada pelo Inmetro para o registro e gestão do tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria do Inmetro. O SAC possui uma base de dados onde estão cadastradas mais mil questões e suas respectivas respostas para o atendimento imediato aos cidadãos que buscam a Ouvidoria pelos seus diversos canais. A base de dados do SAC

é fundamental para o bom desempenho *do Call Center*. Manter sob controle a atualização dessa base é a missão desse processo.

Requisitos de Gestão das Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI)

Esse processo estabelece os requisitos adicionais para a gestão interna das demandas da Lei de Acesso à Informação. Essas demandas chegam à Ouvidoria do Inmetro por meio do sistema eletrônico e-SIC da Controladoria-Geral da União (CGU). As demandas da LAI merecem um controle cuidadoso, pois estão associadas a prazos legais de resposta e requerem o conhecimento da legislação, bem como suas instâncias recursais.

Classificação de Informação

A classificação das informações do Inmetro, com base na LAI, é um processo complementar à gestão das demandas da LAI e que integra as práticas de atendimento a essa legislação. Esse processo estabelece os requisitos da dinâmica anual de classificação a ser implementada por grupo de trabalho composto por um representante de cada UP da Inmetro. Classificar informação com base na LAI significa identificar quais informações produzidas, colhidas, acumuladas ou custodiadas pelo Inmetro se enquadram nos requisitos legais que definem o que deve ser informação pública e o que deve ser mantido em sigilo ou com algum tipo de restrição.

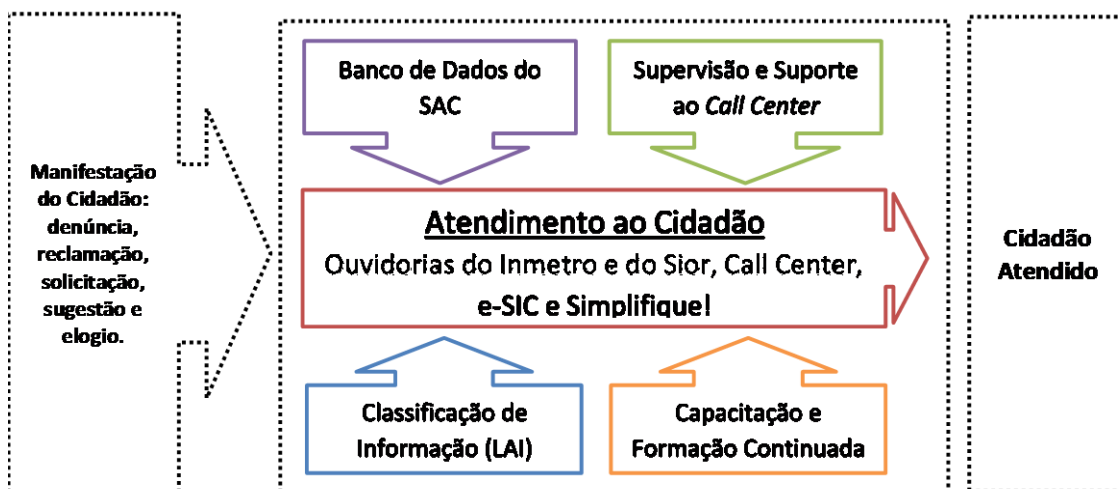
Capacitação e Formação Continuada em Ouvidoria

Todo o processo de tratamento das manifestações exige um conhecimento significativo sobre as atribuições, atividades e serviços prestados pelo Inmetro. Por isso a capacitação da equipe de atendimento, dos Ouvidores da RBMLQI, bem como a sua formação continuada são pontos críticos de controle. Assim, esse processo tem como missão identificar as necessidades de capacitação, demandando as mesmas ao setor de pessoal do Inmetro, bem como avaliar o grau de aproveitamento dos eventos de capacitações, a fim de propor melhorias e ajustes.

Requisitos de Gestão do SGQ-Ouvid

Esse processo organiza e controla as práticas de identificação de não conformidades, análise crítica e melhoria contínua dos processos operacionais de gestão da Ouvidoria do Inmetro.

Visão Geral dos Processos de Gestão da Ouvidoria do Inmetro



Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior)

O Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I foi criado em 2006 e consiste em uma rede de Ouvidorias públicas estaduais integradas, em tempo real, à Ouvidoria do Inmetro, tem como finalidade promover o atendimento às manifestações dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Inmetro, em todo território nacional.

Esse Sistema possibilita registrar e monitorar o atendimento aos cidadãos, considerando perspectivas igualmente importantes dentre as quais se destacam: a qualidade, a agilidade, a transparência e o respeito ao cidadão, sendo estes valores que orientam a gestão do Inmetro.

O Sior foi criado para viabilizar e motivar a implantação de Ouvidorias Públicas em cada um dos órgãos que atuam sob delegação do Inmetro e nas Superintendências do Inmetro, nos 26 Estados da Federação, devendo estas estar alinhadas, em conceito e metodologia, à Ouvidoria do Inmetro, respeitando as características regionais e orçamentárias de cada órgão.

O sistema implantado para ser um instrumento de melhoria da qualidade do atendimento aos cidadãos, tendo como base resultados quantificáveis e individualizados para cada representação estadual. Os objetivos do Sior orientam ações direcionadas à sociedade, ao cidadão e ao Inmetro.

Sociedade

- Garantir maior agilidade e transparência na identificação e tratamento das denúncias relacionadas à fiscalização, destacando o combate à comercialização de produtos piratas, irregularidades em instrumentos de medição, como balanças comerciais e bombas de combustíveis, e empresas clandestinas, como as que realizam a manutenção em extintores de incêndios e instalação de gás veicular natural (GNV).

Cidadão

- Oferecer um canal institucional, acessível em todo o território nacional, para o cidadão reclamar, denunciar e sugerir, dando ciência de seus anseios ao poder público;
- Representar um instrumento de controle social e transparência dos serviços públicos, na medida em que há a certeza da resposta das ouvidorias e a promoção de ações internas no sentido de defender os direitos do cidadão; e
- Reduzir o tempo de análise, solução e resposta às demandas da sociedade.

Inmetro

- Subsidiar a análise crítica de processos, bem como a tomada de decisão pelos gestores do Inmetro, por meio tratamento estatístico dos registros efetuados no Sior;
- Apoiar a elaboração das políticas e diretrizes que orientam a atuação da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, a partir do tratamento regionalizado das informações registradas no Sior;
- Orientar a política de relacionamento do Inmetro com seus *stakeholders*.

A Ouvidoria do Inmetro estabelece diretrizes para o funcionamento das Ouvidorias do Sior, disponibiliza o sistema informatizado para o registro do tratamento das manifestações, bem como capacita os Ouvidores e orienta os processos de atendimento.

9. Gestão da Infraestrutura

Os serviços de infraestrutura do Inmetro são gerenciados pela Diretoria de Administração e Finanças (Diraf), que conta, na estrutura regimental vigente, com a atuação transversal da Coordenação-Geral de Infraestrutura (Coinf). Esta Coordenação inclui os serviços de infraestrutura, tais como: logística e bens, almoxarifado, engenharia e apoio operacional e é dividida em três Divisões: de Logística de Bens (Dilog), de Apoio Operacional (Diope) e de Engenharia (Dieng).

Serviços de Logística de Bens

A Dilog planeja, orienta e supervisiona as atividades de almoxarifado e de importação e exportação de materiais, equipamentos e serviços do Inmetro, além das atividades relacionadas ao controle de bens patrimoniais, tais como móveis e imóveis do Inmetro, incluindo aqueles em uso pelos Órgãos Delegados (conforme previsto em convênio) e bens móveis de terceiros em uso no Inmetro (por intermédio de convênios ou projetos).

Serviços de Engenharia

A Dieng gerencia atividades técnico-administrativas relacionadas a estudos, projetos, construções, fiscalização de obras, manutenção das instalações de todos os imóveis do Inmetro. Para isso, divide a atuação em duas áreas: uma de serviços de manutenção e operações, e outra de obras e projetos.

A equipe da Dieng fica alocada em um prédio no campus de Xerém, porém, o atendimento às demandas dos serviços de engenharia é destinado ao Inmetro/RJ (Xerém e Rio Comprido), bem como à RBMLQ-I.

As atividades da Dieng englobam a gestão de alguns serviços terceirizados, tais como: energia elétrica, água e esgotamento sanitário, gás, ar condicionado, telefonia, manutenção de elevadores etc.

Apoio Operacional

A Diope é responsável pelo planejamento, controle e supervisão da execução das atividades de conservação e limpeza, vigilância, jardinagem, restaurante, transporte de servidores e manutenção de veículos, relacionadas às sedes do Inmetro no Rio de Janeiro. Também está sob sua reponsabilidade controlar os aspectos ambientais do Inmetro, com base na pesquisa e geração de conhecimento e na educação ambiental, assim como controlar a entrada e saída de pessoas, bens e de veículos, nas dependências do Inmetro no Rio de Janeiro, em interação com a Divisão de Logística de Bens e com a Divisão de Administração de Pessoas.

10. Coordenação Geral de Administração

A Coordenação-Geral de Administração (Coadi) tem fundamental importância nos processos relacionados a compras, afastamentos à serviço (diárias e passagens) e contabilidades pelo Inmetro. Seu principal papel é orientar e coordenar essas atividades, incluindo nesse contexto ações de capacitação das equipes que atuam nesses processos, em especial os gestores e fiscais de contratos e convênios.

Compete à Coadi planejar, coordenar e controlar as atividades relacionadas a contabilidade, aquisição de bens, contratação de serviços e gestão de contratos e convênios do INMETRO, observadas as diretrizes técnicas emanadas da Diretoria de Administração e Finanças e da Presidência do INMETRO (Art. 44 Portaria nº 2, de 4 de janeiro de 2017). É composta pela Divisão de Gestão de Aquisição (Digaq), Divisão de Contratos e Convênios (Dicoc) e Serviço de Contabilidade (Secon).

A Divisão de Gestão de Aquisições (Digaq) exerce importante papel na definição das diretrizes e no planejamento das aquisições, orientando e apoiando as áreas demandantes na elaboração dos termos de referência e nas minutas de editais de licitação.

Além de analisar, instruir e acompanhar processos administrativos sobre as aquisições de bens e contratações de serviços realizados pelo INMETRO, a Digaq atua como facilitadora no processo de Aquisição do Instituto, especialmente na padronização dos procedimentos.

É composta pelo Núcleo de Licitações (Nulic), que trata dos processos licitatórios para a aquisição de bens e contratação de serviços e obras, e Núcleo de Diárias e Passagens (Nudip), que orienta e apoia as áreas demandantes nos processos relativos à concessão e ao controle de passagens e diárias dos servidores e colaboradores eventuais em afastamento a serviço pelo Inmetro por meio do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP..

A Divisão de Contratos e Convênios (Dicoc) tem o papel de facilitadora nos processos, sendo responsável por padronizar as minutas desses instrumentos, conforme legislação aplicável e orientações da Advocacia Geral da União (AGU). Monitora os prazos de vigência de modo a subsidiar a Administração na tomada de decisões. A Dicoc supervisiona os contratos e convênios celebrados pelo Inmetro e presta apoio aos gestores e fiscais lotados nas áreas requisitantes.

O Núcleo de Adequação de Contratos Administrativos (Nuade), subordinado a Divisão de Contratos e Convênios, promove a gestão documental dos processos de contratação, convênios e acordos do Inmetro, de modo a melhorar qualitativamente a instrução desses processos. O Nuade promove a melhoria contínua monitorando os processos e propondo medidas corretivas, se for o caso, e realiza análises e estudos para que sejam adotadas novas práticas de gestão de contratos, convênios e acordos do Inmetro.

O Serviço de Contabilidade (Secon) faz o acompanhamento da execução orçamentária, do conhecimento da composição patrimonial e a evidenciação dos fatos ligados à administração orçamentária, financeira e patrimonial do Inmetro. Em conformidade com a Lei 4.320/64 e aos Manuais de Contabilidade Aplicados ao Setor Público da Secretaria do Tesouro Nacional (STN). O Núcleo Fiscal (Nufic) fornece apoio em atividades ligadas à tributação, auxiliando o Serviço de Contabilidade no cumprimento de obrigações acessórias da autarquia, no âmbito fiscal/tributário, conforme a legislação vigente.

11. Referências

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. **Site**. Disponível em: <www.inmetro.gov.br>. Acesso em: junho de 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. **Intranet**. Disponível em: <http://intranet> > Acesso em: junho de 2016

IMPrensa NACIONAL. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <<http://portal.imprensa nacional.gov.br/>> Acesso em: junho de 2016.