



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATORIO DE GESTÃO – IPEM/AM

OUVIDORIA 2024

MANAUS/AM

www.ipem.am.gov.br/
site: <https://ipem.am.gov.br/ouvidoria/>
facebook.com/ Ipem Amazonas
Instagram: @ipem.amoficial
Twitter - @ipemamoficial

Av. Governador Danilo Areosa,
s/nº, Distrito Industrial I
(92) 3663-4858 / 4234
Manaus-AM – CEP: 69075-351



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2024

Wilson Miranda Lima
Governador do Estado do Amazonas

Renato Marinho Bezerra Júnior
Diretor-Presidente do Ipem-AM (em exercício)

José Itamar de Souto
Diretor técnico

Renato Marinho Bezerra Júnior
Diretor administrativo-financeiro

Carolina de Souza Reis
Ouvidora



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO..... | 04 |
| 2. MANIFESTAÇÕES..... | 05 |
| 3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO..... | 05 |
| 4. MOTIVAÇÃO PARA REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 06 |
| 5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES..... | 06 |
| 6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO..... | 07 |
| 7. SUGESTÃO DE MELHORIAS..... | 07 |
| 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 08 |

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do IPEM/AM/INMETRO, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

O objetivo deste relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, demonstrando o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, bem como os pedidos de Acesso à Informação, comprovando que todas as demandas recebidas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas a outros órgãos considerando a natureza da matéria, bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III- A análise dos pontos recorrentes; e
- IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O Relatório Anual da Ouvidoria do IPEM/AM/INMETRO é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados por este órgão fiscalizador.

O Relatório Anual deverá, ainda, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade desta Ouvidoria. Referido relatório será disponibilizado integralmente na internet, por meio do Portal do IPEM/AM (<https://ipem.am.gov.br/>).

A principal competência da Ouvidoria do IPEM/AM/INMETRO é atuar para melhor atender o cidadão quando se sentir lesado, de modo que as manifestações decorrentes no exercício proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

2. MANIFESTAÇÕES

CANAIS DE ATENDIMENTO

No decorrer de 2024, o IPEM/AM registrou um total de 36 manifestações por meio de seus canais de atendimento, distribuídas da seguinte forma: 15 foram

recebidas por meio de e-mail/site, 6 através da plataforma Fala.BR, 5 via WhatsApp, 4 por ligações telefônicas, 3 por carta e 3 em atendimentos presenciais.

O contato entre o cidadão e a Ouvidoria poderá ser realizado por meio do telefone 0800 092 2020, e-mail institucional (ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br) e pelo canal Fale Conosco no site do IPEM/AM/INMETRO (<https://ipem.am.gov.br/>), como também pelo sistema Fala.BR - <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Dos 40 registros de manifestações, referente aos tipos de manifestações 3 foram pedidos de Acesso à Informação, 5 denúncias, 31 solicitações, 1 comunicação não houveram registros de elogios, sugestões e reclamações. Todas essas ocorrências foram cuidadosamente analisadas, recebendo respostas adequadas ou sendo encaminhadas conforme necessário.

| Dados para Relatório Anual | Concluída | Em Análise | OBS. |
|--------------------------------|-----------|------------|---|
| Denúncia | 5 | - | |
| Elogio | - | - | Não foi registrado elogios |
| Reclamação | - | - | |
| Solicitação | 33 | - | Enviado para laboratório, aguardando resposta. |
| Sugestão | - | - | Sem registro |
| Comunicação | 1 | - | Enviado para outros setores/aguardando resposta |
| Simplifique | - | - | Sem registro |
| Arquivada | 1 | - | |
| Total | 40 | - | |
| Encaminhada para outros órgãos | | 4 | |

4. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Com base no conteúdo das manifestações, os departamentos do IPEM/AM são acionados para tomar ciência da demanda e implementar as medidas necessárias, com o objetivo de fornecer uma resposta conclusiva ao usuário. Em algumas situações, a própria Ouvidoria do IPEM/AM formula a resposta diretamente ao usuário. O departamento que recebeu o maior volume de demandas para tratamento foi o Departamento de Metrologia Legal, seguido pelo Departamento de Avaliação da Conformidade.

5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

As solicitações recebidas pelos meios de comunicação da Ouvidoria são prontamente encaminhadas aos departamentos apropriados para análise, tomada de providências e resposta dentro do prazo estabelecido de até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez por 30 dias, de forma justificada, conforme a Lei 13.460/2017.

Para Pedido de Acesso à Informação (LAI), o prazo é de até 20 dias corridos para responder ao pedido, incluindo fins de semana e feriados. Caso haja necessidade, o órgão pode comunicar ao solicitante que a resposta será prorrogada por mais 10 dias, sendo obrigatória a justificativa dessa prorrogação. Em situações de extensão do prazo, o limite para fornecer a resposta passa a ser de 30 dias corridos (considerando fins de semana e feriados), contados a partir do envio do pedido. É importante destacar que todos os Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Ouvidoria foram atendidos dentro do prazo estipulado.

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), os Órgãos e Entidades deverão avaliar os serviços prestados quanto à satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, a quantidade de manifestações e, por fim, as medidas adotadas pela administração pública para melhoria na prestação do serviço. A avaliação deverá ser realizada, no mínimo, a cada um ano, por meio de pesquisa de satisfação ou qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo publicado integralmente em sítio oficial do Órgão ou Entidade.

No ano de 2024, objetivando avaliar a satisfação dos clientes externos em relação aos serviços oferecidos pelo IPEM-AM, uma vez que a Política da Qualidade do Sistema de Gestão da Qualidade do IPEM-AM ISO 9001 preza pela satisfação dos clientes externos. Buscamos por meio deste instrumento de



AMAZONAS

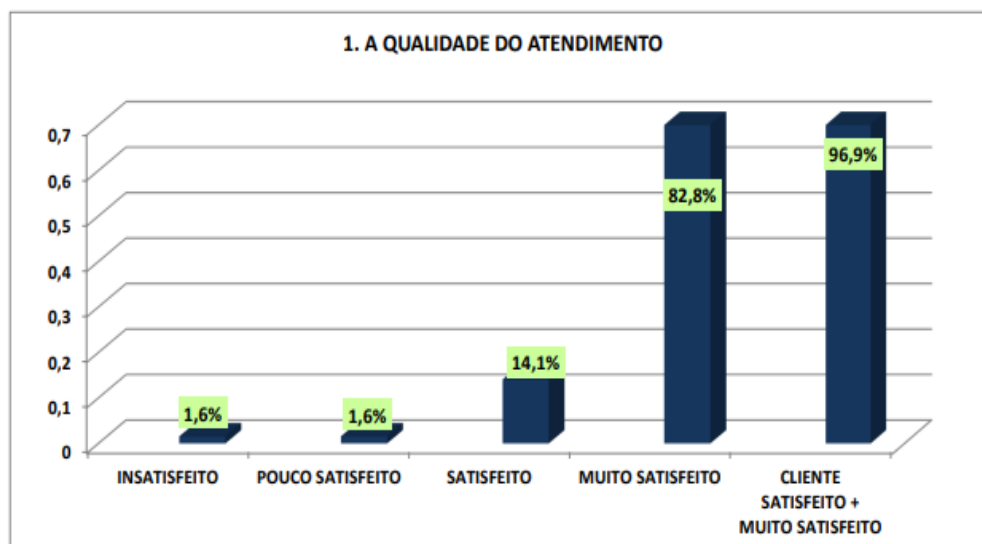
GOVERNO DO ESTADO

pesquisa, possibilitar que os clientes externos manifestar-se, sem necessidade de identificação, suas reclamações e/ou sugestões para que possamos melhorar continuamente a gestão da infra-estrutura e dos recursos humanos.

| Informações da Pesquisa | |
|-----------------------------|------|
| DATA DA PESQUISA | 2024 |
| Nº DE FICHAS COMENTADAS | 26 |
| Nº DE FICHAS NÃO COMENTADAS | 38 |
| Nº DE FICHAS RESPONDIDAS** | 64 |

| Resultado da Pesquisa | | |
|--|-----------|--------------|
| 1. A qualidade do atendimento. | | |
| INSATISFEITO | 1 | 1,6% |
| POUCO SATISFEITO | 1 | 1,6% |
| SATISFEITO | 9 | 14,1% |
| MUITO SATISFEITO | 53 | 82,8% |
| CLIENTE SATISFEITO + MUITO SATISFEITO | 62 | 96,9% |

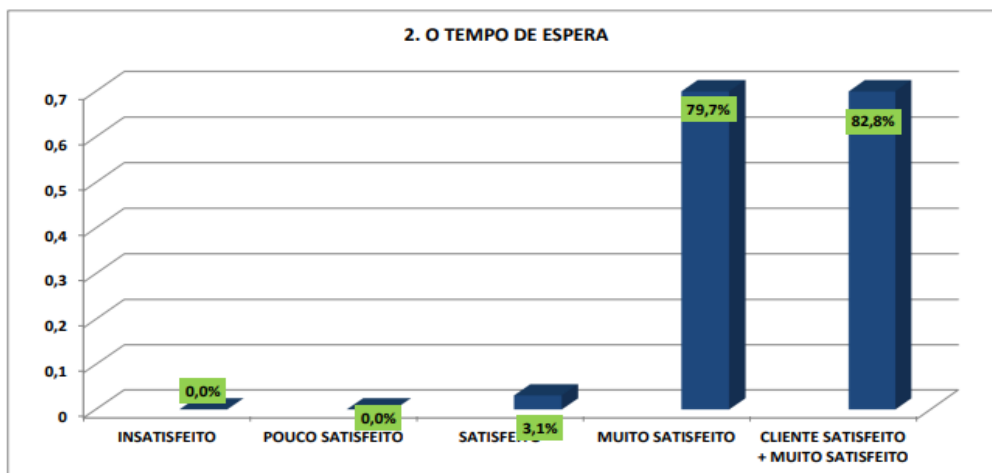
RESULTADO FINAL 96,9%





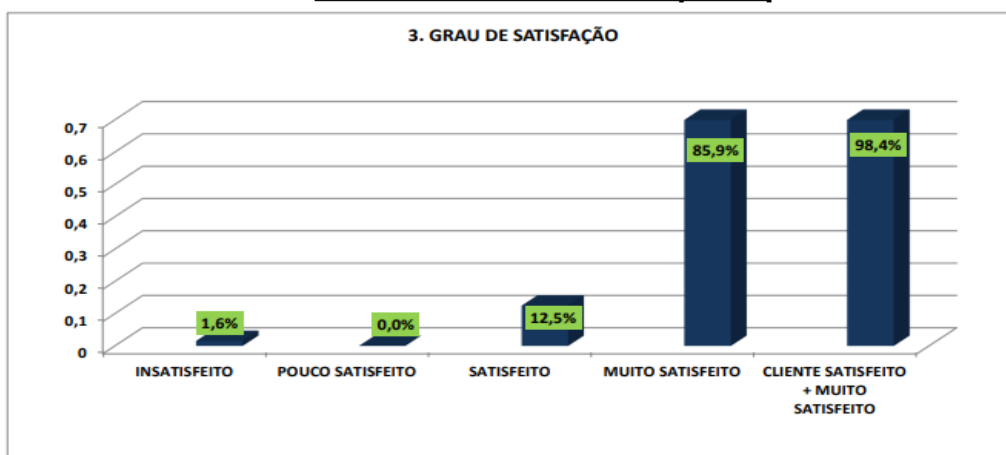
| Resultado da Pesquisa | | |
|--|-----------|--------------|
| 2. O tempo de espera. | | |
| INSATISFEITO | 0 | 0,0% |
| POUCO SATISFEITO | 0 | 0,0% |
| SATISFEITO | 2 | 3,1% |
| MUITO SATISFEITO | 51 | 79,7% |
| CLIENTE SATISFEITO + MUITO SATISFEITO | 53 | 82,8% |

RESULTADO FINAL 82,8%



| Resultado da Pesquisa | | |
|--|-----------|--------------|
| 3. Grau de Satisfação. | | |
| INSATISFEITO | 1 | 1,6% |
| POUCO SATISFEITO | 0 | 0,0% |
| SATISFEITO | 8 | 12,5% |
| MUITO SATISFEITO | 55 | 85,9% |
| CLIENTE SATISFEITO + MUITO SATISFEITO | 63 | 98,4% |

RESULTADO FINAL 98,4%





7. SUGESTÃO DE MELHORIA

Com o objetivo de impulsionar a contínua melhoria na prestação de serviços do Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas – IPEM/AM, em benefício dos consumidores e da sociedade amazonense em geral, apresentamos algumas sugestões de aprimoramentos para o ano de 2025:

- Elaboração de Banner identificando a Ouvidoria, com o objetivo de informar amplamente tanto ao público interno (servidores) quanto o externo (consumidores/cidadãos) sobre a localização e presença da Ouvidoria, assim como informar os canais de atendimento disponíveis;
- Elaboração de modelo de folders e plaquinhas para informar sobre a disponibilidade da Pesquisa de Satisfação do Atendimento;
- Divulgação dos elogios feitos pelos usuários aos departamentos por meio da Pesquisa de Satisfação;
- Viabilização da produção de campanhas de conscientização e orientação, tais como "Outubro Rosa" e "Novembro Azul", para promover a sensibilização e o conhecimento acerca dessas importantes causas;
- Realização de reuniões com as áreas competentes para tratar de assuntos recorrentes de manifestações, o cumprimento do prazo de resposta às manifestações encaminhadas, bem como ressaltando a relevância da entrega da pesquisa de satisfação aos usuários por parte dos respectivos departamentos.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria é um espaço do diálogo, seja com o usuário dos serviços, seja com o servidor que também usufrui dos serviços prestados, proporcionando a mediação e a conciliação de possíveis conflitos. Ouvidoria é controle social, um verdadeiro termômetro sobre as principais deficiências na prestação dos serviços e canal de propositura de correções na busca pela eficiência. Ou seja, a Ouvidoria é parceira da gestão que busca a prestação do melhor serviço.

Diante de todo o exposto, e tendo em vista que a Ouvidoria do Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas – IPEM/AM foi criada para facilitar a participação dos cidadãos realizando um trabalho com o propósito de auxiliar o usuário/consumidor na defesa de seus direitos, por meio do diálogo, do monitoramento, com a devida prestação de contas das manifestações e demandas recebidas. A atuação da Ouvidoria envolve a mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, sempre pautada pelas diretrizes éticas, eficiência, sigilo e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade. Assim, espera-se que a Ouvidoria do IPEM/AM prossiga avançando no aperfeiçoamento de suas atividades, atuando com independência e agilidade.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

O objetivo é fortalecer cada vez mais a relação entre os consumidores/cidadãos e o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Amazonas – IPEM/AM.

Manaus, 30 de dezembro de 2024.

CAROLINA DE SOUZA REIS
MATRÍCULA: 231.815-6B
OUVIDORA
IPEM-AM

www.ipem.am.gov.br/
site: <https://ipem.am.gov.br/ouvidoria/>
facebook.com/ Ipem Amazonas
Instagram: @ipem.amoficial
Twitter - @ipemamoficial

Av. Governador Danilo Areosa,
s/nº, Distrito Industrial I
(92) 3663-4858 / 4234
Manaus-AM – CEP: 69075-351

