

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025

Apresentação

A Ouvidoria Especializada do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO atua como instrumento de participação social, promovendo o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública. Sua missão é receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relativas aos serviços prestados pela Autarquia, contribuindo para a transparência, o aperfeiçoamento da gestão pública e a melhoria contínua dos serviços.

1. NÚMERO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025**, a Ouvidoria Especializada do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO registrou **1.806 manifestações**, considerando todos os canais oficiais de atendimento disponibilizados à sociedade.

As manifestações foram recebidas por meio dos seguintes canais:

- **Plataforma Fala.BR/Ouvidoria Geral do Estado** – 305 manifestações;
- **Sistema TAG (Sistema de Gestão de Atendimento)**; 291 manifestações

1.210 manifestações compreendidos em:

- **E-mail institucional**;
- **Atendimento telefônico**.

As manifestações registradas na plataforma **Fala.BR** foram classificadas da seguinte forma:

Tipo de Manifestação Quantidade

Denúncias	219
Reclamações	59
Solicitações	21
Sugestões	3
Elogios	1
Arquivadas	2
Comunicação	0
Simplifique	0

Tipo de Manifestação Quantidade

Total 305

Os demais atendimentos correspondem às demandas registradas no Sistema TAG e aos atendimentos realizados por e-mail e telefone, relacionados principalmente aos serviços técnicos prestados pelo Instituto.

2. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise das manifestações recebidas demonstra que o maior volume de demandas esteve relacionado aos serviços metrológicos prestados pelo IBAMETRO, especialmente à **verificação e aferição de instrumentos de medição (balanças e outros)**.

As manifestações concentraram-se, principalmente, nos seguintes assuntos:

- Solicitação de verificação e aferição de balanças;
- Agendamento de serviços metrológicos;
- Emissão de certificados e boletos;
- Informações sobre processos administrativos;
- Fiscalização de instrumentos de medição;
- Denúncias relativas a irregularidades em instrumentos de medição, produtos pré-medidos e relações de consumo.

A predominância das demandas referentes à aferição de instrumentos evidencia a importância da atuação do Instituto na garantia da confiabilidade das medições e na proteção das relações de consumo.

3. ANÁLISE DOS TEMAS RECORRENTES

A consolidação das informações permitiu identificar que as manifestações apresentaram elevada concentração em temas relacionados aos serviços finalísticos do IBAMETRO, especialmente aqueles voltados à metrologia legal.

Grande parte das demandas recebidas possui caráter orientativo e operacional, envolvendo esclarecimentos sobre procedimentos, prazos, regularização de instrumentos e agendamento de verificações metrológicas.

Observou-se também significativa demanda por informações relacionadas à fiscalização e ao cumprimento da legislação metrológica, demonstrando a necessidade de constante aprimoramento da comunicação institucional e da divulgação dos serviços prestados pelo Instituto.

As denúncias recebidas contribuíram para direcionar ações de fiscalização e subsidiar as áreas técnicas na adoção de providências para correção das irregularidades apontadas.

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Em decorrência da análise das manifestações, foram adotadas diversas medidas voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos, dentre elas:

- Encaminhamento das demandas às unidades técnicas competentes;
- Acompanhamento da tramitação das manifestações até sua conclusão;
- Orientação aos cidadãos sobre procedimentos administrativos e serviços metrológicos;
- Fortalecimento da integração entre a Ouvidoria e as áreas técnicas;

- Monitoramento dos assuntos recorrentes para identificação de oportunidades de melhoria;
- Utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como subsídio para o planejamento das ações institucionais.

Como medida de racionalização dos recursos disponíveis, foi estabelecida a **priorização do atendimento das demandas relacionadas às atividades finalísticas do Instituto e das denúncias**, considerando seu maior impacto para a proteção da sociedade e para o cumprimento da missão institucional.

5. ANÁLISE DA EFETIVIDADE DAS RESPOSTAS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria manteve o acompanhamento sistemático das manifestações recebidas, buscando assegurar respostas aos cidadãos dentro dos prazos estabelecidos.

Entretanto, parte das demandas foi respondida **fora do prazo legal**, em razão das limitações enfrentadas pela Autarquia, especialmente relacionadas à **restrição orçamentária, limitação de recursos humanos e elevado volume de manifestações encaminhadas às áreas técnicas**, fatores que impactaram diretamente o tempo necessário para análise e conclusão de determinados processos.

Diante desse cenário, a Administração adotou como estratégia a **priorização das manifestações relacionadas às áreas técnicas e das denúncias**, por envolverem serviços essenciais, fiscalização metrológica e situações que demandavam maior urgência e interesse público.

Essa medida possibilitou garantir maior efetividade na solução das demandas consideradas críticas, preservando a qualidade das análises técnicas e a segurança jurídica das respostas encaminhadas aos cidadãos.

A Ouvidoria permanece desenvolvendo ações de melhoria contínua dos fluxos internos, visando reduzir o tempo de resposta, aperfeiçoar os processos administrativos e elevar os índices de atendimento dentro do prazo legal.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Especializada do IBAMETRO, ao longo do exercício de 2025, reafirmou sua importância como instrumento de participação social, transparência e aperfeiçoamento da gestão pública. As manifestações recebidas contribuíram para identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços, fortalecer a comunicação entre a Administração e a sociedade e subsidiar a tomada de decisões pelas áreas técnicas e administrativas.

Os dados consolidados neste relatório evidenciam a necessidade de investimentos contínuos na modernização dos processos de atendimento, na integração dos sistemas de gestão e no fortalecimento da estrutura da Ouvidoria, de forma a ampliar a capacidade de resposta e aprimorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Para o exercício seguinte, a Ouvidoria continuará desenvolvendo ações voltadas ao monitoramento das manifestações, à redução dos prazos de atendimento, ao fortalecimento da cultura de participação social e à disseminação de informações que facilitem o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pelo Instituto.

Reafirma-se, assim, o compromisso do IBAMETRO com os princípios da legalidade, eficiência, transparência, ética e melhoria contínua da administração pública, utilizando a Ouvidoria como ferramenta estratégica de governança e de fortalecimento da relação entre o Estado e a sociedade.

7. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Especializada do IBAMETRO disponibiliza diversos canais para atendimento aos cidadãos, empresas e demais usuários dos serviços da Autarquia, garantindo diferentes formas de acesso para registro de manifestações, solicitação de informações e acompanhamento das demandas.

Canais de Atendimento:

Telefone 71 3594-3090/3079

Telefone 0800 071 1888

Telefone 7199663-7364

WhatsApp 7199663-7364

Atendimento Presencial	Rua Minas Gerais, nº 403, Pituba, Salvador – BA, CEP 41830-020
------------------------	--

Horário de Atendimento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h
------------------------	---

FALA BR <https://falabr.cgu.gov.br/v2/manifestacoes/registrar>

FALE CONOSCO <https://www.ba.gov.br/ibametro/>

E-MAIL Ouvidoria341674@ibametro.ba.gov.br / ouvidoria@ibametro.ba.gov.br

E-MAIL 2 SERVICOS.OUVIDORIA@IBAMETRO.BA.GOV.R

TAG-www.tag.ouvidoriageral.ba.gov.br

Guia de Transparência Ativa do Estado da Bahia

8. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria Especializada do Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade – IBAMETRO está fundamentada no conjunto de normas que regulamentam a participação social, a transparência, o acesso à informação e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, destacando-se:

- **Constituição Federal de 1988**, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37), bem como os dispositivos que asseguram o direito de petição e o acesso à informação.
- **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017** – Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo as competências das ouvidorias e os mecanismos de participação e controle social.
- **Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)** – Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e disciplina os procedimentos para sua disponibilização aos cidadãos.
- **Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)** – Estabelece regras para o tratamento de dados pessoais, assegurando a proteção da privacidade dos cidadãos no tratamento das manifestações.
- **Lei Estadual nº 12.618, de 28 de dezembro de 2012** – Institui a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Estado da Bahia, regulamentando os procedimentos para garantia do acesso às informações públicas estaduais.
- **Decreto Estadual nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014**, e demais normas correlatas que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia e disciplinam o tratamento das manifestações dos cidadãos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.
- **Normativos da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia (OGE/CGE)**, que orientam os procedimentos para recebimento, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – **Fala.BR**.

No âmbito do IBAMETRO, a Ouvidoria atua em consonância com essas normas, promovendo a escuta qualificada da sociedade, o tratamento adequado das manifestações, a mediação entre os usuários e as áreas técnicas da Autarquia e o fortalecimento da transparência, da integridade e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

“Ouvir o cidadão é transformar manifestações em oportunidades de melhoria.”

A Ouvidoria não é apenas um canal para receber reclamações. Ela é um instrumento estratégico de gestão, capaz de promover inovação, fortalecer a transparência e contribuir para a excelência dos serviços públicos.