



**RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA
FINANCEIRA, CONTÁBIL E ADMINISTRATIVA - RAO**

PROCESSO AUDIN	PERÍODO DA AUDITORIA	DATA	PÁGINA
PA-011-041/2011-O	06 a 07 de dezembro de 2011		1/11

ÓRGÃO AUDITADO
Ouvidoria – Ouvid

EQUIPE AUDITORA	
NOME	AREA
Vanessa Lage Bellazzi de Pellegrini	Audin
Jair Barbosa Cavalcante Junior	

DETERMINAÇÃO DA AUDITORIA (SA)
<ul style="list-style-type: none">• Memorando n.º 265/Audin, de 30/11/2011.

RECOMENDAÇÃO AO AUDITADO
<input checked="" type="checkbox"/> SIM – PARA PROVIDÊNCIAS E/OU JUSTIFICATIVAS – 30 DIAS A PARTIR DO RECEBIMENTO DO RELATÓRIO
<input type="checkbox"/> NÃO

DE ACORDO/ENCAMINHAMENTO
<p>Senhor Presidente, apresentamos o relatório referenciado e sugerimos o encaminhamento aos Órgãos Externos e Unidades Principais do Inmetro a seguir relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controladoria-Geral da União no Estado do Rio de Janeiro - CGU/RJ;• Ouvidoria - Ouvid <p style="text-align: center;">_____ José Autran Teles Macieira Auditor-Chefe CRC/RJ n.º 077.517/O-4</p>

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 2/11
---	--	-----------------------

Sr. Auditor-Chefe,

Em atendimento à determinação contida no Memorando n.º 265/Audin, de 30 de novembro de 2011, apresentamos a seguir o resultado das verificações realizadas durante a Auditoria Ordinária realizada na Ouvidoria do Inmetro – Ouvid.

I - INTRODUÇÃO

Os trabalhos foram realizados no período de 06 a 07 de dezembro de 2011, com o objetivo de avaliar os atos e fatos ocorridos na Ouvidoria – Ouvid, no período compreendido entre o período janeiro a setembro de 2011, com base no Decreto n.º 6.275, de 20 de novembro de 2007, que aprova a estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Inmetro, assim como, a Portaria n.º 82, de 1º de abril de 2008, do Ministério de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, aprovando o Regimento Interno do Inmetro, que através do seu art. 2º, contempla a nova Estrutura Organizacional do Inmetro, assim como através do art. 29º, contempla a Ouvidoria - Ouvid, com suas devidas competências definidas.

De acordo com o Regimento Interno em vigor, a Ouvidoria possui como atribuições receber, analisar, tratar e encaminhar às áreas competentes e mediar, quando necessário, as demandas recebidas do público interno e externo. Avaliar a satisfação da sociedade em relação ao Inmetro, por meio de pesquisas com usuários externos dos serviços da Ouvidoria. Gerar relatórios com dados gerenciais, tanto dos atendimentos relativos ao público interno, quanto do externo, que possibilitem a visualização da Instituição. Coordenar e supervisionar o Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I.

Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria geralmente praticadas no Serviço Público, sem que qualquer restrição nos tenha sido imposta por parte da Ouvid quanto ao método e/ou extensão dos nossos trabalhos, que foram desenvolvidos nas unidades operacionais localizadas na Rua Santa Alexandrina, n.º 416, 5º andar – Bairro Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20261-232, sob a responsabilidade da Sra. Julieta Simas da Silveira Soares, nomeada pela Portaria n.º 009, de 21 de janeiro de 2002, do Presidente do Inmetro, publicada no DOU em 24 de janeiro de 2002, para exercer o cargo em comissão de Ouvidora do Inmetro.

II - DOS EXAMES REALIZADOS

Inicialmente, cabe ressaltar que nossos trabalhos se pautaram na Solicitação da Auditoria - SA., Processo n.º PA-011-041/2010-O, de 30 de novembro de 2011, encaminhada previamente a Ouvid, cujas respostas e/ou esclarecimentos foram apresentadas tempestivamente conforme Memorando n.º 042/Ouvid, de 06 de dezembro de 2011, sendo que, após analisados por esta equipe de auditores, destacamos os fatos de maior relevância no relato que segue:

Sobre o alcance da Audin, com relação aos projetos desenvolvidos por esta Diretoria, cabe-nos informar que em virtude da abrangência, e bem como a complexidade das atividades realizadas pela Ouvid, os exames realizados foram baseados na constatação direta nas informações apresentadas, e/ou por métodos empíricos, sem adoção de matriz de risco.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 3/11
---	--	-----------------------

No que tange a existência de pendências de auditorias anteriores, observamos o seguinte:

a) Pendências de Relatórios anteriores:

Quanto às providencias adotadas em relação às recomendações constantes do Relatório de Auditoria anterior, Processo Audin n.º PA-011-036-2010-O, de 26/10/2010, pendentes, nos subitens 1.1.2.2., 1.2.1.1.1., 1.9.4.1.1., 1.9.5.1.1.1. e 1.9.5.1.1.4., foram respondidos que:

“1.1.2.2. ⇒ Informamos que foi elaborada a NIG-OUVID-007, que trata somente da inclusão e manutenção da base de dados do SAC. A recomendação foi aplicada nessa norma, no item 8 (Manutenção da base de dados)”. **Resposta acatada**, tendo em vista a ação realizada pela Ouvidoria para atender a recomendação da Audin.

“1.2.1.1.1. ⇒ O documento está sendo providenciado”. **Resposta acatada**, tendo em vista que, segundo a Ouvidora Chefe, a Ouvidoria atualmente conta com um quantitativo bom de recursos humanos e por enquanto não há necessidade de novos servidores para essa UP.

“1.9.4.1.1. ⇒ Informamos que o Projeto Carta de Serviços ao Cidadão já se encontra no Sicap.” **Resposta acatada**, tendo em vista a ação realizada pela Ouvidoria para atender a recomendação da Audin. Vanessa – ver sicap.

“1.9.5.1.1.1. ⇒ A norma foi minutada, porém ainda não foi aprovada.” **Resposta acatada**, tendo em vista a ação realizada pela Ouvidoria para atender a recomendação da Audin e iremos verificar em próxima auditoria.

“1.9.5.1.1.4. ⇒ O documento está sendo providenciado.” **Resposta não acatada**, tendo em vista que essa recomendação é da auditoria de 2010 realizada na Ouvidoria, assim já houve tempo hábil para o estudo e o encaminhamento do quantitativo ideal de servidores para a Ouvidoria.

1.1. Mudanças ocorridas na Ouvidoria

Manifestação do auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-011-041/2011-O o auditado manifestou que: “*Houve uma mudança, do ponto de vista estratégico para Instituição*”.

Comentário:

1.1.1. *Conforme informação fornecida, a mudança ocorrida na Ouvidoria diz respeito a nova licitação para a contratação do Call Center, sendo incluída a atividade de entrevistas junto à sociedade, em nível nacional, coordenadas pela Dplad, visando à redução de custos para o Inmetro.*

1.2. Força de Trabalho

Manifestação do Auditado:

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 4/11
---	--	-----------------------

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O o auditado respondeu que: *“Atualmente a Ouvidoria trabalha com dez funcionários, sendo dois servidores e oito contratados”*.

Comentários:

- 1.2.1.** Foi apresentada ainda a tabela com as atividades de todos os colaboradores dessa UP. De acordo com as respostas apresentadas constatamos que, atualmente, o quadro de pessoal da Ouvidoria é composto por 10 pessoas, não tendo variado de 2010 para 2011, conforme tabela abaixo:

Denominação	Comparativo					2011
	2008	%	2009	%	2010	
Servidores	1	-	1	100	2	2
Contratados	8	-	8	-	8	8
Total	9	-	9	11	10	10

- Ressaltamos que a Ouvidoria ainda tem sistemas governamentais sendo operados por contratados, o que é vedado pela legislação do governo federal, como é o caso, por exemplo, do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP, devendo tal procedimento ser evitado.

Recomendação:

- 1.2.1.1.** Recomendamos ainda que a Ouvidoria efetue o remanejamento das atividades de seus colaboradores e servidores de forma que somente servidores operem os sistemas governamentais, como é o caso, por exemplo, do SCDP.

1.3. Relatórios Gerenciais para Acompanhamento de suas Atividades, Metas e Indicadores.

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O o auditado informou que: *“Os relatórios da Ouvidoria Externa de 2011 ainda não foram concluídos, tendo em vista diversas ocorrências de problemas com o SAC. Visando sanar o problema, várias solicitações foram abertas no Sistema Orquestra, além de reuniões, sendo a última realizada em outubro de 2010. Quanto aos indicadores e metas, informamos estão atualizados e disponíveis no Sistema Planest”*.

Comentários:

- 1.3.1.** A Ouvidoria está no macroprocesso de gestão estratégica e no processo específico operacional chamado de ouvidoria, no sistema corporativo Planest, verificamos que há dois processos com indicadores registrados como:

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 5/11
---	--	-----------------------

- O Tratamento de reclamação e denúncia que mostra que está sem coleta no período, tais como:
- O índice de pontualidade nas respostas às reclamações/denúncias no Inmetro (%) é de coleta semestral teve a última coleta em jun/2010 que foi de 11,85, e está sem dados de referenciais comparativos.
 - O índice de pontualidade no posicionamento das reclamações/denúncias encaminhadas à Cgcre (%) é de coleta semestral e a última coleta foi em dez/2010 de 0,01 e não há dados para os referenciais comparativos.
 - O índice de pontualidade no posicionamento das reclamações/denúncias encaminhadas à Dqual (%) é de coleta semestral e a última coleta foi em dez/2010 de 0,00 e não há dados para os referenciais comparativos.

E a Ouvidoria Interna cujo indicador está com alcance de meta igual ou superior a 96% tem os seguintes indicadores:

- O índice de respostas às denúncias e o de respostas às reclamações na Ouvidoria Interna, sendo que:
- O índice de respostas às denúncias na Ouvidoria Interna é de coleta semestral, sendo que a última coleta foi em jun/2011, e ultrapassou a meta estabelecida, mas não possui dados de referenciais comparativos.
- O índice de respostas às reclamações na Ouvidoria Interna é de coleta semestral, sendo que a última coleta foi em jun/2011, e atingiu 100 nessa coleta, mas não possui dados de referenciais comparativos.

Recomendação:

- 1.3.1.1. Recomendamos que a Ouvidoria revise junto a Dplad a relevância de cada um dos seus indicadores para o processo de tomada de decisão da Ouvidoria e das demais UP interessadas, avaliando individualmente cada um, bem como, a partir dessa análise realize todas as suas coletas tempestivamente, e busque os seus referenciais comparativos.**

1.4. Orçamento 2011

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O o auditado informou que: *“O Controle é feito através do SIPLAN, que disponibiliza vários relatórios que auxiliam os gestores, e a periodicidade do controle é trimestral ou quando há necessidade”.*

Comentários:

- 1.4.1. Verificamos no sistema corporativo Siplan que a Ouvidoria está realizando o que foi previsto para esse exercício de 2011 adequadamente.

1.5. Convênios e Contratos em vigor, sob a gerência da Ouvidoria

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 6/11
---	--	-----------------------

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O o auditado informou que em relação a convênios e termos de parcerias: *“Não houve convênios e termos de parcerias no exercício de 2011 na Ouvidoria”*.

Quanto a contratos: *“O contrato que está em vigor foi formalizado em 26 de dezembro de 2010, Contrato nº 104/2010, com a empresa MGB Serviços Personalizados Ltda., que presta serviço de Call Center para a Ouvidoria do Inmetro. O Contrato será renovado em 2011, pois se trata de um serviço contínuo. A Ouvidoria possui apenas um contrato, o mencionado acima, e tem um preço fixo mensal de R\$ 30.336,94 e desde a assinatura do contrato, não houve alteração no valor, por esse motivo não verificamos a necessidade desse acompanhamento através de planilhas”*.

Comentário:

- 1.5.1. Na auditoria de 2010 analisamos o processo de licitação até o dia 09/11/10, assim deixaremos as análises da continuidade deste, na prestação de contas 2011.

1.6. Projetos

Manifestação do auditado: Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-011-041/2011-O o auditado manifestou que: *“Todos os projetos da Ouvidoria estão em andamento (São eles: Sior, EAD (ensino à Distância) e Carta de Serviços na RBMLQ-I). Em 2011, nenhum projeto foi desenvolvido.”*

Comentários:

Verificamos no sistema corporativo Sicap a situação dos projetos da Ouvidoria e identificamos como segue:

- 1.6.1. Segundo a Ouvidora Chefe, o projeto Sior já se encontra finalizado em setembro de 2011 com o encontro anual com as ouvidorias da RBMLQ-I, mas no Sicap ainda não foi finalizado. Entretanto no sistema corporativo Sicap esse projeto (M1382) está 90,8% concluído e está em análise pela Dplad/Diple, pois constam ainda sem finalização as etapas de treinamento dos ouvidores dos Estados e levantamento de dados sobre recursos físicos e humanos em cada Instituto Estadual.
- 1.6.2. Outro projeto (M1796) é o da carta de serviços que ainda se encontra cadastrado no Sicap com 75%, mas que já foi finalizado.
- 1.6.3. Tem ainda o do ensino à distância que está em andamento em parceria com o Cicma, que tem como objetivo capacitar ouvidores e assistentes de ouvidorias dos órgãos delegados da RBMLQ-I, para prestar atendimento imparcial e eficiente ao cidadão, utilizando o software SAC. Vimos o projeto pedagógico, mas nesse não há um cronograma das atividades e vimos que esse projeto ainda não está cadastrado no sistema corporativo Sicap, conforme contatamos em acesso no dia 6/dez/11 às 13h no mesmo.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 7/11
---	--	-----------------------

Recomendações:

- 1.6.1.1. Recomendamos a Ouvidoria que atualize a situação dos projetos Sior e da Carta de Serviços, tendo em vista que já foram concluídos e ainda constam no sistema Sicap em andamento.**
- 1.6.1.2. Recomendamos ainda que o projeto do ensino à distância seja cadastrado no sistema corporativo Sicap, bem como seja elaborado um cronograma de atividades desse projeto para um melhor acompanhamento gerencial.**
- 1.7. Levantamento das reclamações, sugestões, denúncias e críticas por área**

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O o auditado apresentou planilhas de controles efetuados junto às reclamações, denúncias, sugestões e críticas, referente ao exercício de 2010 e no período de janeiro a setembro de 2011.

Ressaltando que a Ouvidoria utiliza como padrão de trabalho quatro normas para tratamento às demandas externas. Sendo elas:

- NIE-Ouvid-001 - Procedimento para o atendimento às demandas, pela Central de Teleatendimento;
- NIG-Ouvid-002 – Tratamento de reclamação, crítica e denúncia;
- NIG-Ouvid-003 – Tratamento às demandas da ouvidoria interna;
- NIG-Ouvid-004 – Atendimento a sugestões, elogios e pedidos de informações recebidos pela Ouvidoria;
- NIG-Ouvid-005 – Tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, Dimel e Dqual e Dqual, encaminhadas a RBMLQ-I.

Comentários:

- 1.7.1.** No que diz respeito ao controle efetuado referente às reclamações/sugestões/denúncias/críticas apresentadas pelos usuários internos e externos, verificamos que a Ouvidoria do Inmetro, encaminha as demandas solicitadas para as diretorias do Inmetro, fixando-lhes prazos para os atendimentos e respostas, tomando como base as normas internas da qualidade do Inmetro, na tentativa de aumentar a confiabilidade do Inmetro junto à sociedade brasileira. As informações foram extraídas do sistema Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, e dizem respeito ao exercício de 2010 e ao período de janeiro a setembro de 2011, conforme segue:

Total de atendimentos – exercício 2010 – UP's Inmetro

Tipo	2010	Atendimentos concluídos	Atendimentos em andamento
Informação	44.597	44.525	72
Reclamação	537	362	175
Denuncia	314	243	71
Sugestão	272	266	06
Critica	55	46	09
Elogio	25	23	02
Total	45.800	45.465	335

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 8/11
---	--	-----------------------

- Com relação às diretorias com resultados apresentados de maior relevância, que são objeto de citação no Relatório da Ouvidoria externa/2010, temos o que segue:

Ouvidoria Externa							
Quantidade de Atendimento – janeiro a dezembro de 2010							
UP	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Crítica	Elogio	Total
Cgcre	17.555	125	120	03	01	01	17.805
Dqual	11.450	318	165	262	46	11	12.252
Dimel	2.874	13	06	05	04	-	2.902
Dimci	176	29	-	-	-	-	205
Gabin	81	01	14	-	-	-	96
Total							33.260

Total de atendimentos – janeiro a setembro/2011 – UPs Inmetro

Tipo	2011	Atendimentos concluídos	Atendimentos em andamento
Informação	31550	31345	205
Reclamação	663	441	222
Denúncia	219	169	110
Sugestão	179	109	10
Crítica	46	37	9
Elogio	20	20	-
Total	32677	32121	556

- Com relação às diretorias com resultados apresentados de maior relevância, que são objeto de citação no Relatório da Ouvidoria externa/2010, temos a seguinte situação:

Ouvidoria Externa							
Quantidade de Atendimento – janeiro a setembro de 2011							
UP	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Crítica	Elogio	Total
Cgcre	9.792	111	108	3	-	1	10.015
Dqual	9.785	365	51	166	40	9	10.416
Dimel	3.738	25	11	7	4	-	3.785
Dimci	106	44	-	-	-	-	150
Gabin	79	69	19	-	-	1	168
Total							24.534

Tabela de Distribuição de Atendimento pelos Estados – Relatório Sior 2010

- Por intermédio do Relatório SIOR – 1º Semestre de 2011, com base nas avaliações de cada região, foram apresentados os dados quantitativos acumulados em 2010, por Estado, conforme segue:.

Estado	Total acumulado
Amazonas	83
Amapá	02
Pará	08
Tocantins	08
Alagoas	05

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 9/11
---	--	-----------------------

Bahia	05
Ceará	09
Paraíba	22
Pernambuco	40
Piauí	08
Rio Grande do Norte	33
Sergipe	26
Goiânia	162
Mato Grosso	42
Mato Grosso do Sul	56
Espirito Santo	29
Minas Gerais	198
Rio de Janeiro	82
São Paulo	1867
Paraná	347
Santa Catarina	105
Rio Grande do Sul	226
Total	3.363

1.7.2. Cabe registrar que periodicamente são realizadas reuniões com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação-Ctinf com o propósito de apresentar os problemas existentes no sistema SAC, e que as mesmas são devidamente registradas no sistema orquestra, na tentativa de buscar soluções para os problemas detectados pela diretoria. A última Ata de reunião realizada foi a de n.º 006/2011, de 24/10/2011, onde foram feitas as seguintes abordagens:

“

- *Priorizar as demandas sobre os Relatórios da Ouvidoria (Externa, Interna e SIOR) no atual SAC, bem como não solicitar novas funcionalidades.*
- *Marcar reunião com Andreia a respeito do novo sistema de contingenciamento do Call Center (planilha e avaliação das demandas) e sobre a priorização das demandas já inseridas no Orquestra.*
- *“Abrir uma demanda para identificar estatisticamente por qual canal de entrada em termos de formulários teve origem o atendimento (Fale Conosco, Carta de Serviço ao Cidadão e ouvidoria Externa)”.*

- Verificamos no Sistema de Controle e Acompanhamento de Projeto – SICAP, projeto que a Ouvidoria possui para Implantação das Ouvidorias nos Estados – SIOR, para implantar o sistema integrado das Ouvidorias na RBMLQ-I. Segundo informado, o projeto já se encontra implantado em todos os órgãos da RBMLQ-I.

Recomendação:

1.7.2.1. Assim sendo, voltamos a recomendar à Dplad/Ctinf buscar as soluções adequadas na tentativa de resolver os problemas existentes no sistema SAC, sistema operacional e gerencial usado pela Ouvidoria e pelo Inmetro para que possam obter relatórios mais adequados, fidedignos e tempestivos, de forma a dar mais informações gerenciais a esta UP e conseqüentemente o Inmetro.

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 10/11
---	--	------------------------

1.8. Acompanhamento das respostas apresentadas aos clientes

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O, a diretoria disponibilizou os resultados obtidos no que diz respeito ao acompanhamento efetuado com relação ao tempo das respostas apresentadas aos clientes.

Comentário:

- 1.8.1. Conforme resposta apresentada pela ouvidoria é feito um trabalho de levantamento do tempo médio gasto para serem apresentadas as respostas aos clientes pelas diretorias, com informações extraídas do banco de dados do sistema SAC, assim demonstrados:

Tempo médio de resposta – 01/01/11 à 30/09/11	Finalizados até 15 dias		Finalizados por mais de 15 dias		Em andamento por mais de 15 dias	
	QTD	%	QTD	%	QTD	%
UP						
CGCRE	9.728	97,13%	111	1,10%	176	1,75%
DQUAL	9.658	92,71%	485	4,65%	272	2,61%
DIMEL	3.619	95,61%	121	3,19%	45	1,18%
DIMCI	121	80,66%	19	12,66%	10	6,66%
GABIN	143	85,11%	12	7,14%	13	7,73%

1.9. Pendências por área do Inmetro referente às reclamações recebidas

Manifestação do Auditado:

Em atendimento a Solicitação de Auditoria, objeto do Processo Audin PA-0 11-041/2011-O, foi disponibilizado pela Ouvidoria demonstrativo contemplando os atendimentos em 2011.

Comentário:

- 1.9.1. Segundo informação prestada pela ouvidoria, o tratamento dado para a pendência diz respeito àquela que ainda não foi tratada por nenhuma Diretoria. Com relação ao período de janeiro a setembro de 2011, não há pendências, somente atendimentos que estão em análise nas áreas técnicas, conforme tabela abaixo:

Ouvidoria Externa		
Quantitativo de atendimentos finalizados e em análise, por área. Janeiro a setembro de 2011		
UP	FINALIZADOS	EM ANDAMENTO
CGCRE	9.839	176
DQUAL	10.143	272
DIMEL	3.740	45
DIMCI	140	10
GABIN	155	13

RELATÓRIO DE AUDITORIA ORDINÁRIA	PROCESSO AUDIN PA-011-041/2011-O	PÁGINA 11/11
---	--	------------------------

III – CONCLUSÃO

Dando por encerrados os nossos trabalhos de auditoria, que objetivaram avaliar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Inmetro, no período compreendido entre janeiro a setembro de 2011, relacionamos as recomendações de maior relevância identificadas nos subitens n.º 1.2.1.1, 1.3.1.1, 1.6.1.1, 1.6.1.2 deste relatório, que devem ser apresentadas mediante a adoção de ações corretivas visando a sua regularização.

Dentre as recomendações contidas no presente relatório, destacamos a questão cuja providência é de competência da Diretoria de Desenvolvimento e Planejamento - Dplad/Ctinf - Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, e que deverão ser saneadas e comprovadas junto a esta Audin.

Outrossim, nos colocamos ao dispor para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Rio de Janeiro, 07 de dezembro de 2011.

Vanessa Lage Bellazzi de Pellegrini
Coordenadora de Equipe
CRC/BA/n.º 022.653/O-1

Jair Barbosa Cavalcante Júnior
Auditor
CRC/RJ/n.º 087.490/O-7