

# INSTITUTO DE TECNOLOGIA E PESQUISAS DO ESTADO DE SERGIPE – ITPS

## OUVIDORIA SETORIAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA Exercício: 2025

Data de Emissão: 19 de fevereiro de 2026

---

### SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL
  2. APRESENTAÇÃO
  3. FORÇA DE TRABALHO (INCISO I)
  4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (INCISO II)
  5. ANÁLISE GERENCIAL (INCISO III)
  6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES (INCISO IV)
  7. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PLANO DE AÇÃO (INCISO V)
  8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS (INCISO VI)
  9. CONSIDERAÇÕES FINAIS
  10. ASSINATURA
- 

### 1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

- **Órgão/Entidade:** ITPS – Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe
- **Unidade:** Ouvidoria Setorial
- **Ouvidor(a) responsável:** Deborah Sena França
- **Ato de designação:** 08/02/2023
- **Período de referência:** Janeiro a Dezembro de 2025

### 2. APRESENTAÇÃO

#### 2.1 Fundamentação Normativa

A Ouvidoria do ITPS fundamenta sua atuação na **Lei nº 13.460/2017** (Estatuto de Defesa do Usuário) e no **Decreto Estadual nº 40.579/2020**. Como órgão delegado do **Inmetro**, as

atividades seguem as diretrizes da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I).

**2.2 Finalidade do Relatório e Sistemas de Interação** Este documento consolida as manifestações captadas pela dualidade de plataformas oficiais:

- **SE-Ouv:** Sistema centralizado do Governo de Sergipe para demandas estaduais.
- **Fala.BR:** Plataforma federal utilizada para normas e portarias específicas do Inmetro.

**2.3 Vinculação à Governança e Transparência** A Ouvidoria atua como pilar de transparência ativa, permitindo que a sociedade monitore a integridade das aferições e certificações, mitigando riscos institucionais.

**2.4 Papel Estratégico da Ouvidoria** Atua na inteligência de mercado para combate à concorrência desleal, redução da assimetria de informação técnica e promoção da melhoria contínua dos processos laboratoriais.

## 2.5 Canais de Acesso

- **Sistemas Online:** [SE-Ouv](#) e Fala.BR
- **Telefone:** (79) 3198-8822 (07:00 às 13:00)
- **E-mail:** [ouvidoria@itps.se.gov.br](mailto:ouvidoria@itps.se.gov.br)
- **Presencial:** Rua Campo do Brito, nº 371, Bairro 13 de Julho, Aracaju/SE.

---

## 3. FORÇA DE TRABALHO (Inciso I)

| Cargo/Função     | Quantidade | Vínculo           | Carga Horária             |
|------------------|------------|-------------------|---------------------------|
| Ouvidor Setorial | 2          | Cargo em Comissão | Seg à Sex, 07:00 às 13:00 |

- **Capacitações realizadas no exercício:** 02

---

## 4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS (Inciso II)

- **Total consolidado no exercício:** 52 manifestações (Soma dos sistemas SE-Ouv e Fala.BR).

---

## 5. ANÁLISE GERENCIAL (Inciso III)

**5.1 Panorama Geral de Desempenho** O ITPS atingiu o índice de **100% de resolutividade** em 2025, processando com sucesso todas as demandas recebidas.

## **5.2 Comparativo de Fluxo e Especialização Técnica**

- **Esfera Estadual (SE-Ouv):** Concentra **60,7% de Denúncias**, com foco em Metrologia e Inmetro, funcionando como sensor de irregularidades locais.
- **Esfera Federal (Fala.BR):** Foco em Metrologia Legal, Avaliação da Conformidade e integridade corporativa (Assédio/Conduta).

## **5.3 Dinâmica de Acesso e Perfil do Usuário**

- **Canais:** Digital (39,3%), Telefone (35,7%) e Postal (17,9%).
- **Comportamento:** Alto índice de preservação de dados (**92,9% de omissão** em perfil socioeconômico).

## **5.4 Tabela Resumo: Indicadores Comparativos 2025**

- **Poder de Resposta:** O ITPS encerrou o ano sem passivo de manifestações (zero pendências), demonstrando eficiência no fluxo entre a Ouvidoria e as áreas técnicas.
- **Papel da Denúncia:** Com mais de 60% das entradas classificadas como denúncia no sistema estadual, a Ouvidoria se consolida como a principal ferramenta de Inteligência de Fiscalização do Instituto.
- **Distribuição de Canais:** Embora o digital lidere, o equilíbrio entre Telefone (35,7%) e Presencial/Postal no SE-Ouv reforça a importância da multicanalidade para atender a diversidade da população sergipana.

---

# **6. PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES (Inciso IV)**

## **6.1 Problemas identificados:**

1. **Alta incidência de denúncias técnicas:** 60,7% das demandas focadas em erros de medição e conformidade.
2. **Baixa identificação sociodemográfica:** Dificuldade em mapear o perfil do usuário devido à omissão de dados.

## **6.2 Soluções implementadas:**

1. **Integração de Sistemas:** Unificação do tratamento de demandas SE-Ouv e Fala.BR.
2. **Celeridade:** Monitoramento rigoroso de prazos, garantindo 100% de atendimento.

---

# **7. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PLANO DE AÇÃO (Inciso V)**

### 7.1 Ações Exitosas

- **Alcance de 100% de Resolutividade:** Todas as manifestações recebidas nos sistemas SE-Ouv e Fala.BR foram processadas, respondidas e concluídas dentro do exercício, não restando passivo para 2026.
- **Integração Híbrida (Estado/União):** Sucesso na gestão simultânea de demandas estaduais e federais (Inmetro), garantindo respostas técnicas precisas independentemente da plataforma de entrada.
- **Consolidação dos Canais Digitais:** O sistema online tornou-se a principal via de acesso (39,3%), demonstrando a eficácia da transformação digital na Ouvidoria do ITPS.

### 7.2 Dificuldades Observadas

- **Qualificação de Dados do Usuário:** Elevado índice de anonimato ou omissão de dados socioeconômicos (92,9%), o que limita a capacidade de análise estatística sobre o perfil do cidadão atendido.
- **Sazonalidade Inesperada:** Picos de demanda em meses específicos (Abril e Setembro) que exigem maior esforço de triagem técnica em curto espaço de tempo.

### 7.3 Plano de Ação para 2026

Com base no diagnóstico das manifestações de 2025, o ITPS estabelece os seguintes objetivos estratégicos para o próximo exercício, visando a melhoria da experiência do usuário e a otimização da fiscalização metrológica:

#### Metas Complementares:

- **Capacitação Continuada:** Realizar pelo menos 2 cursos de atualização para a equipe da Ouvidoria em temas de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e Mediação de Conflitos.
- **Transparência Ativa:** Publicar boletins trimestrais resumidos no site do ITPS sobre os temas mais reclamados, informando as providências tomadas pelo instituto para cada caso.

---

## 8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS (Inciso VI)

**8.1 Metodologia:** Análise quantitativa (resolutividade) e qualitativa (feedback de encerramento) dos registros SE-Ouv e Fala.BR.

**8.2 Resultados:** Resolutividade de **100%**. O canal digital é o preferido (39,3%), demonstrando boa aceitação da tecnologia pelo cidadão sergipano.

**8.3 Melhorias decorrentes:**

- Otimização das rotas de fiscalização com base no volume de denúncias georreferenciadas.
  - Fortalecimento do diálogo com a Rede RBMLQ-I.
- 

## **9. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Relatório de 2025 confirma o ITPS como uma instituição responsiva. A atuação integrada entre os sistemas estadual e federal transforma manifestações em insumo estratégico para a proteção do mercado. O foco para 2026 será a qualificação da coleta de dados e a proatividade educativa junto ao cidadão.

---

## **10. ASSINATURA**

---

**Deborah Sena França**

Ouvidora Setorial Titular – ITPS/SE

Aracaju/SE, 19 de fevereiro de 2026.