

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA

RELATÓRIO **OUVIDORIA**

2017

45 anos

INMETRO

Presidente da República

Ministro da Indústria, Comércio Exterior e Serviços
Ouvidor do Ministério, Indústria, Comércio Exterior e Serviços

Presidente
Chefe de Gabinete substituto em exercício
Ouvidora

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Michel Miguel Elias Temer Lulia

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA,
COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

Marcos Jorge de Lima

Ullanes Rios

INMETRO
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA,
QUALIDADE E TECNOLOGIA

Carlos Augusto de Azevedo

Daniel Campos da Silva

Marcia Andreia da Silva Almeida

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

I. ESTATÍSTICA GLOBAL DE MANIFESTAÇÕES

- 1.1 EVOLUÇÃO DO Nº DE MANIFESTAÇÃO (2015-2017)
- 1.2 DETALHAMENTO DO Nº DE MANIFESTAÇÃO
- 1.3 TEMPO DE RESPOSTA
- 1.4 MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ACESSO
- 1.5 MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE PRINCIPAL (UP)
- 1.6 MANIFESTAÇÃO SEM RESPOSTA
- 1.7 RECLAMAÇÃO POR MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO

2. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO INMETRO (RJ) - EXTRATIFICAÇÃO POR UNIDADE PRINCIPAL (UP) MAIS DEMANDADA

- 2.1 DIRETORIA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE - DCONF
 - 2.1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.1.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.1.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
- 2.2 COORDENAÇÃO-GERAL DE ACREDITAÇÃO - CGCRE
 - 2.2.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.2.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.2.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
- 2.3 DIRETORIA DE METROLOGIA LEGAL - DIMEL
 - 2.3.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.3.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.3.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
- 2.4 DIRETORIA DE METROLOGIA CIENTÍFICA E INDUSTRIAL – DIMCI
 - 2.4.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.4.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.4.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
- 2.5 GABINETE DA PRESIDÊNCIA – GABIN
 - 2.5.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.5.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.5.3 PRINCIPAIS DENÚNCIAS
- 2.6 COORDENAÇÃO-GERAL DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE – CORED
 - 2.6.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 2.6.2 TEMPO DE RESPOSTA
 - 2.6.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

3. OUVIDORIA INTERNA DO INMETRO (RJ)

- 3.1 ESTATÍSTICA GLOBAL DE ATENDIMENTO
 - 3.1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 3.1.2 MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ACESSO
 - 3.1.3 MANIFESTAÇÃO POR SEDE/LOTAÇÃO
 - 3.1.4 MANIFESTAÇÃO POR PÚBLICO
- 3.2 MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE PRINCIPAL (UP) MAIS DEMANDA
 - 3.2.1 DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – DIRAF
 - 3.2.1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 3.2.1.2 MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ORGANIZACIONAL (UO)
 - 3.2.1.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
 - 3.2.2 DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL - DPLAN
 - 3.2.2.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 3.2.2.2 MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ORGANIZACIONAL (UO)
 - 3.2.2.3 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
 - 3.2.3 PRESIDÊNCIA DO INMETRO
 - 3.2.3.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 3.2.3.2 PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

4. SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS DA RBMLQ-I (SIOR)

- 4.1 ESTATÍSTICA GLOBAL DE ATENDIMENTO
 - 4.1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO
 - 4.1.2 TEMPO DE RESPOSTA
- 4.2 DEMANDAS POR REGIÃO
 - 4.2.1 DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SIOR
 - 4.2.1.1 DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DAS MANIFESTAÇÕES SEM RESPOSTA
- 4.3 MANIFESTAÇÃO POR ATIVIDADE FINALÍSTICA DELEGADA
- 4.4 DENÚNCIAS COM MAIOR ÍNDICE DE RESULTADOS PROCEDENTES

5. SISTEMA ELETRÔNICO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (E-SIC)



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Inmetro foi criada no ano 2000 com a missão de acolher as manifestações dos cidadãos referentes aos serviços prestados pelo Inmetro em todo território nacional. Ao longo dos seus 17 anos de existência, a Ouvidoria do Inmetro passou por várias transformações, no que tange a ampliação de suas atividades, com a criação do Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ-I (2007), que propiciou a implantação de 26 Ouvidorias públicas nos 26 Estados onde o Inmetro tem um órgão delegado ou uma Superintendência, a gestão das demandas da Lei de Acesso à Informação (2016) e, mais recentemente, a gestão das demandas do Sistema “Simplifique!”, que vai receber e tratar reclamações específicas sobre burocracia na prestação de serviços.

A Ouvidoria do Inmetro tem um histórico de demandas que gira em torno de 40 mil manifestações registradas/ano e que em 2017 teve uma redução significativa devido a questões internas que, entre outros, afetaram a continuidade das atividades do serviço de call center da Ouvidoria que atende a maior parte das demandas.

Mesmo com uma redução expressiva da ordem de 10 mil atendimentos, o volume de registros ainda é alto (34.789) e, ao contrário do que parece, esse número não pode ser visto como um dado positivo. O ideal seria que esse histórico caísse ano a ano, não por problemas internos, mas por soluções internas que caminhem na direção da transparência ativa.

Hoje compreendemos que quanto mais o cidadão bate à porta da Ouvidoria em busca de informação, mais transparência e comunicação ativa precisamos praticar para que a sociedade consiga “navegar” nas informações públicas sem precisar recorrer às Ouvidorias.

E é para esse horizonte que a Ouvidoria do Inmetro está olhando, consciente de que atingir esse resultado requer tempo, planejamento, mudança de cultura organizacional e, acima de tudo, clareza dos pressupostos legais que amparam o direito do cidadão à informação (Lei 12.527/11), bem como o direito dos usuários dos serviços públicos (Lei 13.640/17).

Este relatório apresenta uma síntese do desempenho da Ouvidoria do Inmetro no atendimento aos cidadãos que buscam os seus canais. Os dados aqui apresentados reúnem resultados oriundos da Ouvidoria do Inmetro, com sede no Rio de Janeiro - e de sua Ouvidoria Interna, do Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior) e do sistema que gerencia as demandas da Lei de Acesso à Informação (e-Sic).

O capítulo 1 traz uma visão geral dos dados globais de atendimento, o capítulo 2 apresenta a estratificação das demandas recebidas por unidade principal (UP) do Inmetro mais demandada, o capítulo 3 é dedicado aos dados da Ouvidoria Interna. O capítulo 4 detalha o atendimento realizado pelas Ouvidorias da RBMLQ-I, que atuam sob orientação da Ouvidoria do Inmetro, utilizando inclusive o mesmo sistema informatizado de atendimento. O capítulo 5 é dedicado ao detalhamento das demandas da Lei de Acesso à Informação direcionadas ao Inmetro.

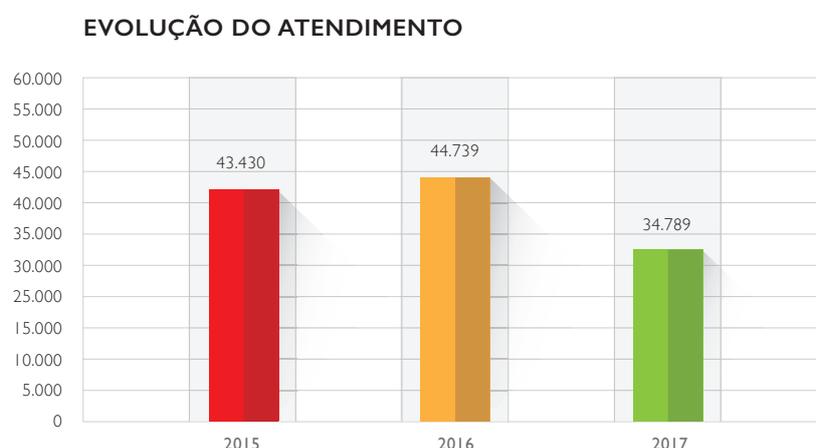
Os resultados do sistema “Simplifique!” não têm registro neste relatório, porque apesar de ter chegado ainda em 2017 na Ouvidoria do Inmetro, somente a partir de janeiro de 2018 entrará em atividade.

Marcia A. Almeida
Ouvidora do Inmetro

1.1 Evolução do Nº de Manifestações (2015-2017)

O histórico de evolução dos atendimentos da Ouvidoria do Inmetro aponta para uma significativa queda em 2017. Essa redução, que foi na ordem aproximada de 10 mil atendimentos, está relacionada às seguintes ocorrências específicas, a saber: o fim da crise no setor de anuência e registro da Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf), que provocou uma

redução expressiva no número de reclamações, e a ausência de call center na Ouvidoria do Inmetro, durante mais da metade do ano. O processo de licitação da nova empresa de call center foi concluído em junho e somente em agosto a empresa entrou em operação. O call center é o canal de acesso mais demandado da ouvidoria e atende a 60% das demandas registradas com respostas imediatas. A ausência desse canal foi fator crítico para a queda nos atendimentos.



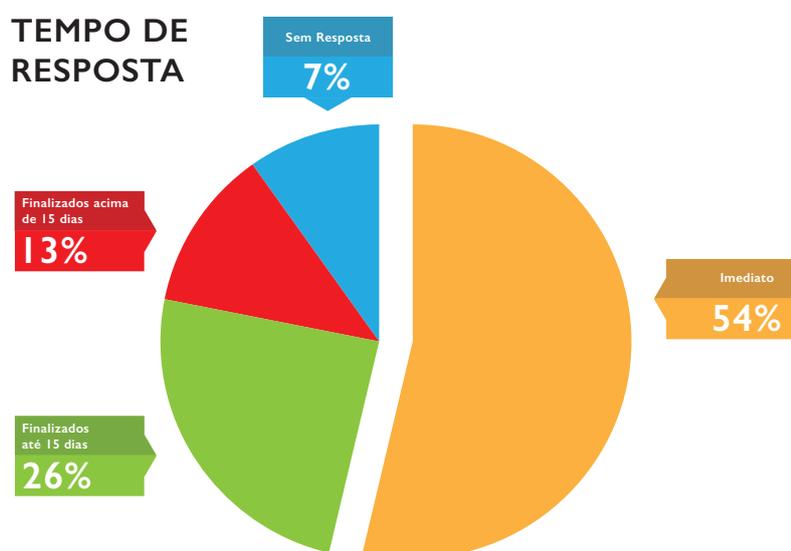
1.2 Detalhamento do Nº de Manifestação

Tipo de Manifestação	Inmetro	Sior	e-SIC
Informação	25.083	2.804	183
Reclamação	1.494	208	---
Denúncia	533	4.266	---
Sugestão	143	---	---
Elogio	21	---	---
Crítica	49	05	---
Total	27.323	7.283	183
		34.789	

As Ouvidorias da RBMLQ-I continuam contribuindo, significativamente, com as estatísticas de denúncias. Foram 4.266 este ano, mantendo a mesma média do ano anterior. Os pedidos de informação continuam sendo a maior demanda da Ouvidoria, chamando atenção para a necessidade aumentar a transparência ativa no órgão. Este ano pela primeira vez a estatística global contabiliza os atendimentos de sistema que recebe as demandas da Lei de Acesso à Informação (e-Sic).

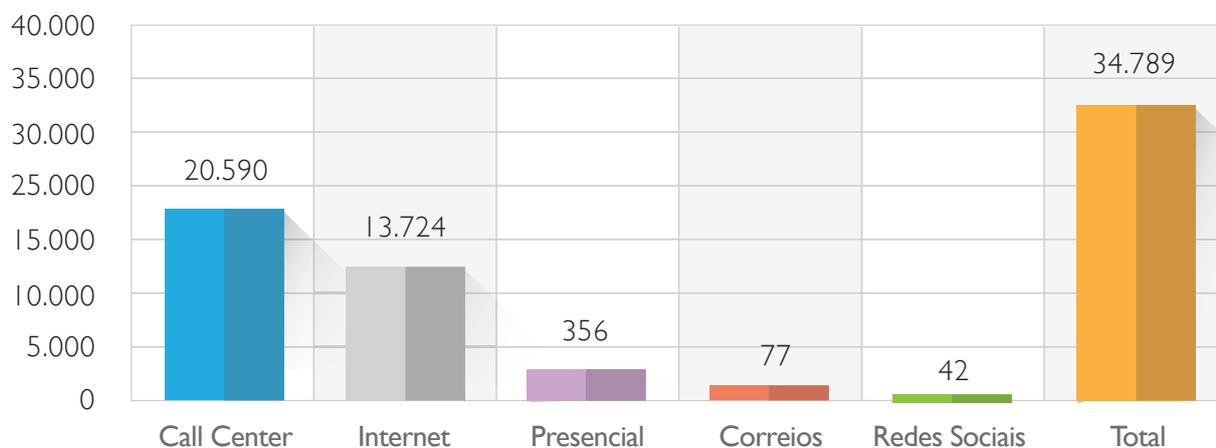
A análise dos dados dos pedidos de informação registrados no SAC da Ouvidoria do Inmetro demonstra que no conjunto dessas manifestações predominam dois tipos específicos, os pedidos de informação, que deveriam estar sendo atendidos pelo sistema da Lei de Acesso à Informação (e-Sic) e um segundo grupo de demandas do tipo “consulta técnica” que deveriam estar entrando e sendo tratadas pelos canais de atendimento ao cliente das UP, disponíveis na Carta de Serviços ao Usuário do Inmetro.

1.3 Tempo de Resposta



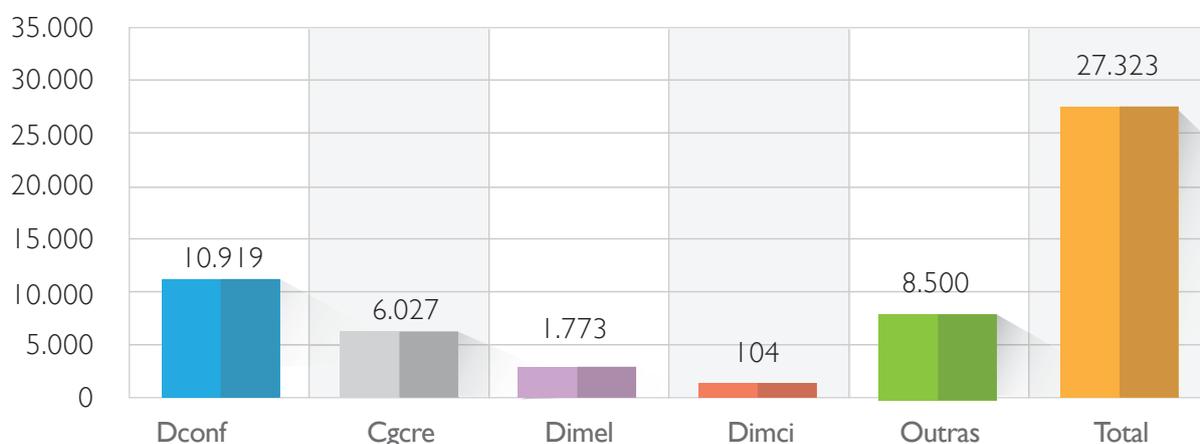
A estatística de tempo de resposta reforça a importância da base de dados do SAC da Ouvidoria do Inmetro que reúne mais de mil perguntas e respostas mais frequentes, viabilizando que mais da metade das demandas (54%) sejam atendidas com respostas imediatas. Embora o desempenho do tempo de resposta seja satisfatório, se somados os atendimentos imediatos (54%) e aqueles finalizados no prazo padrão de 15 dias (26%), é preocupante o aumento do percentual de demandas sem respostas que, mais que dobraram em 2017, saindo de 3%, em 2016, para 7%. Em um ano com 10 mil atendimentos a menos é um aumento expressivo.

I.4 Manifestação por Canal de Acesso



Esses números consolidam a posição de call center como canal preferencial dos cidadãos que desejam contatar o Inmetro (60%), seguido a certa distância da internet (40%), com formulário on line de atendimento. Esse número só não é maior porque em 2016, na busca de otimizar recursos, o recebimento de chamadas oriundas de celular foi bloqueado. Hoje o DDG (0800) do call center da Ouvidoria do Inmetro recebe apenas chamadas de telefones convencionais, como boa parte dos call center públicos.

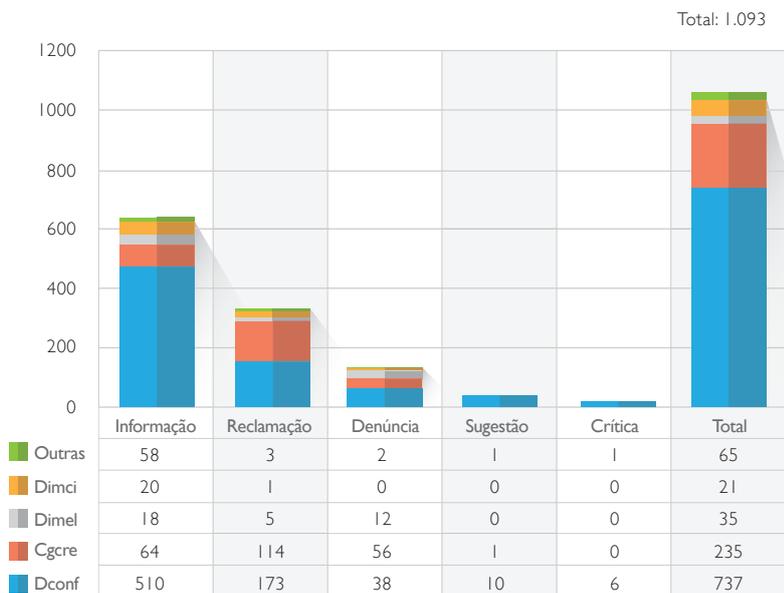
I.5 Manifestações por Unidade Principal (UP)



A Diretoria de Avaliação da Conformidade – Dconf continua sendo a mais demandada na Ouvidoria do Inmetro (10.919) mesmo após o controle da crise nos serviços de anuência e registro, que se estendeu por todo o ano de 2016. Na verdade, essa UP, historicamente, sempre liderou as estatísticas da Ouvidoria, seguida, com certa distância, pela Coordenação-Geral de Acreditação (6.027), Diretoria de Metrologia Legal (1.773) e Diretoria de Metrologia

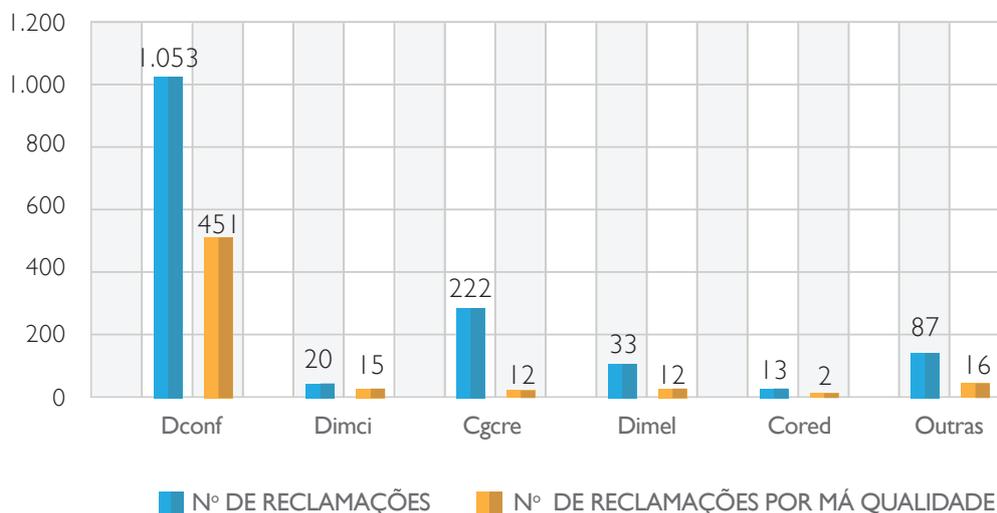
Científica e Industrial (104). Além da predominância de demandas da Dconf, esse gráfico também chama atenção pela quantidade de demandas alocadas na classificação “outras” (8.500). A análise das demandas classificadas como “outras” inclui, outras UP e, expressivamente, demandas que não são da competência do Inmetro. Isso pode sinalizar, tanto a popularidade do Instituto, quanto a falta de compreensão das suas competências, por parte do cidadão.

I.6 Manifestação Sem Resposta



Os resultados desse gráfico são preocupantes não apenas porque representam as reclamações de amanhã, mas porque a manifestação do tipo “informação” é onde está concentrado o maior número de demandas sem respostas. O direito ao acesso à informação está determinado na Lei 12.527/11 e mesmo que essas demandas não estejam entrando pelo e-Sic é preciso garantir esse acesso.

I.7 Reclamação por Má Qualidade no Atendimento



A ideia de “má qualidade” está associada às reclamações por não cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos, por não encaminhamento da resposta e por insatisfação com a resposta enviada. E, nesse sentido, o gráfico chama atenção pelos extremos. Ou seja, chama atenção, tanto as UP que, num contexto de 1.000 reclamações, 400 são por insatisfação, quanto aquelas que, num contexto de 20 reclamações, 15 são por insatisfação. Em ambos os casos, o indicador de má qualidade no atendimento merece uma apreciação cuidadosa pela UP.

Obs.: Esse gráfico não inclui os dados de reclamação por má qualidade do Sior.

2 MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DO INMETRO (RJ) ESTRATIFICAÇÃO POR UNIDADE PRINCIPAL (UP) MAIS DEMANDADA

2.1 Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf

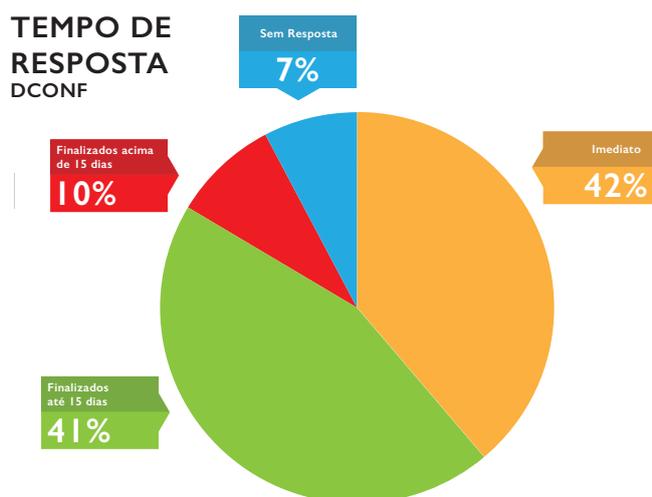
2.1.1 Manifestação por Tipo

DCONF - MANIFESTAÇÕES POR TIPO



2.1.2 Tempo de Resposta

A UP tem uma boa execução de atendimentos imediatos (42%), porém tem também um enorme potencial de melhoria desse desempenho, considerando o processo de atualização da das questões de sua responsabilidade na base de dados do SAC que se encontra em andamento. O fortalecimento dessa base de dados pode reduzir o percentual de demandas sem resposta (7%), que aumentou em relação ano anterior, bem como o percentual de demandas finalizadas no prazo (41%).



Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.

2.1.3 Principais Reclamações

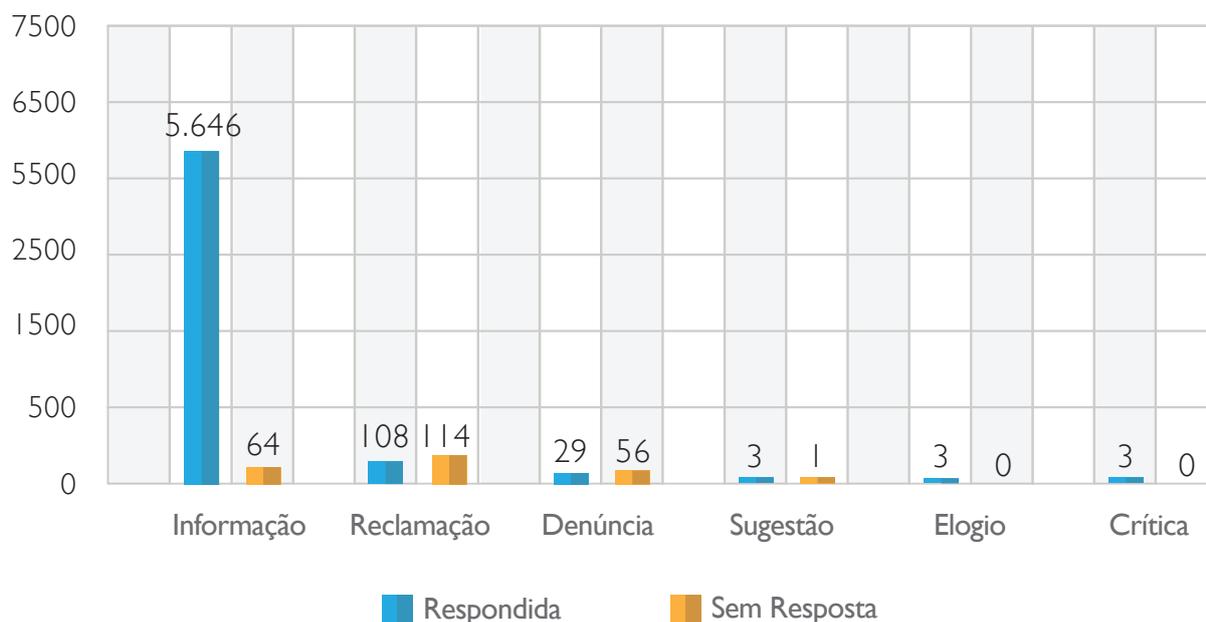
Tema	Total	Assunto mais frequente	Total
Produto de Certificação Compulsória	135	Brinquedo	21
		Aparelho eletrodoméstico e similares (segurança)	14
Qualidade no Atendimento	451	Demora na resposta	209
		Demora na liberação no Siscomex	93
		Demora no registro	44
		Demora na emissão de licença	42
Registro de Objeto	198	Erro no Orquestra	79
		Suspensão/cancelamento indevido	48
		Pedido de registro	47
Licença de importação	161	Erro no Orquestra	62
		Pedido de LI	50

2.2 Coordenação-Geral de Acreditação - Cgcre

2.2.1 Manifestação por Tipo

CGCRE - MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Total: 6.027

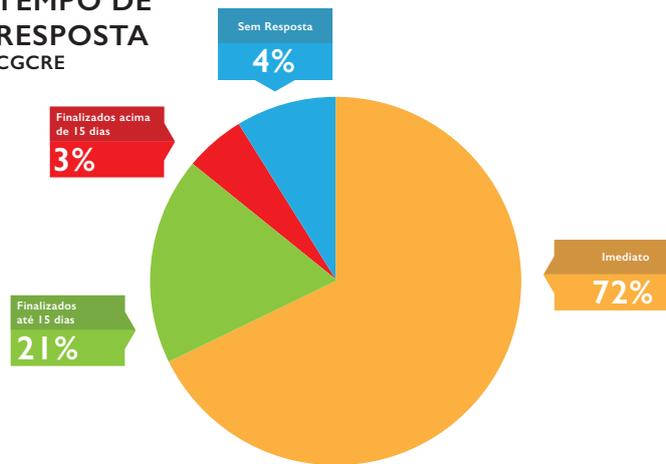


2.2.2 Tempo de Resposta

A UP tem o melhor índice de execução de atendimento imediato (72%) dentre as UP mais demandadas na Ouvidoria, o que significa alto investimento na base de dados do SAC, que somado com o percentual de atendimento finalizado no prazo padrão de 15 dias (21%) chega a uma execução de mais de 90%.

Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.

TEMPO DE RESPOSTA CGCRE



2.2.3 Principais Reclamações

Tema	Total	Assunto mais frequente	Total
Organismos de Inspeção em Instalações Prediais de Gás Combustível OIA – IG	60	Bureau Veritas do Brasil Sociedade Classificadora e Certificadora Ltda	36

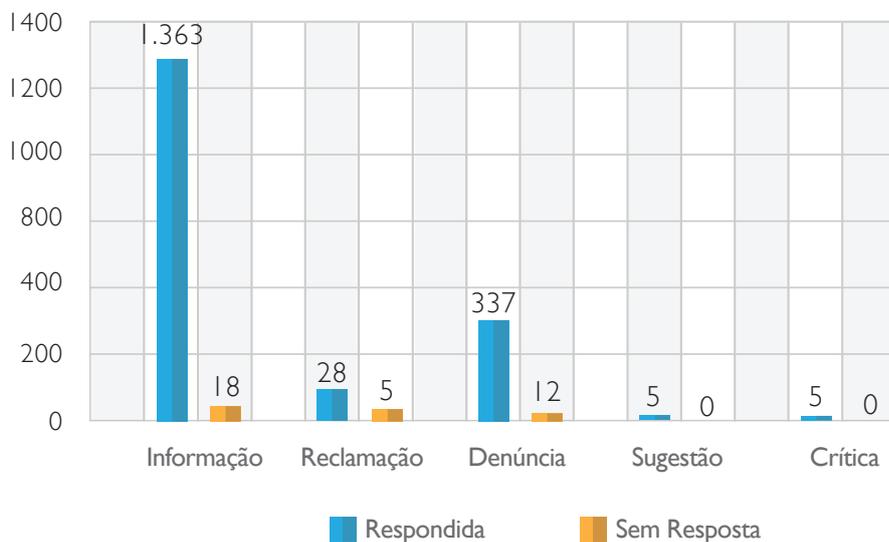
Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.

2.3 Diretoria de Metrologia Legal - Dimel

2.3.1 Manifestação por Tipo

DIMEL - MANIFESTAÇÕES POR TIPO

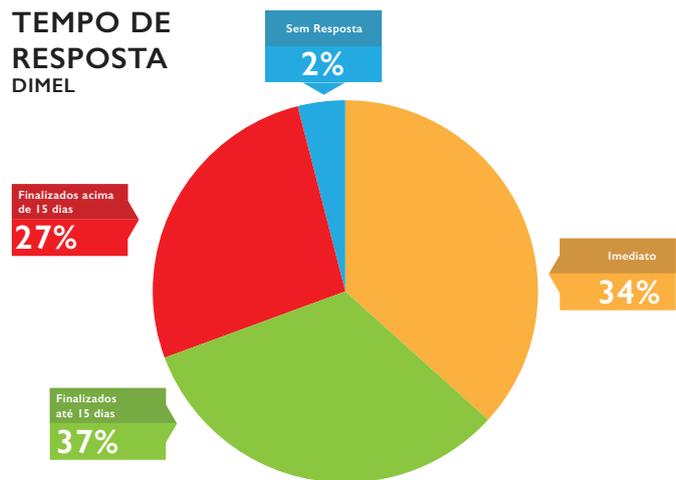
Total: 1.773



2.3.2 Tempo de Resposta

A UP tem o menor índice de demandas sem resposta (2%), dentre as áreas finalísticas, que são as mais demandadas. O índice de atendimento imediato (34%) também é muito bom, mas tem potencial para melhorar e reduzir o índice de demandas finalizadas fora do prazo padrão de 15 dias (27%).

Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.



2.3.3 Principais Reclamações

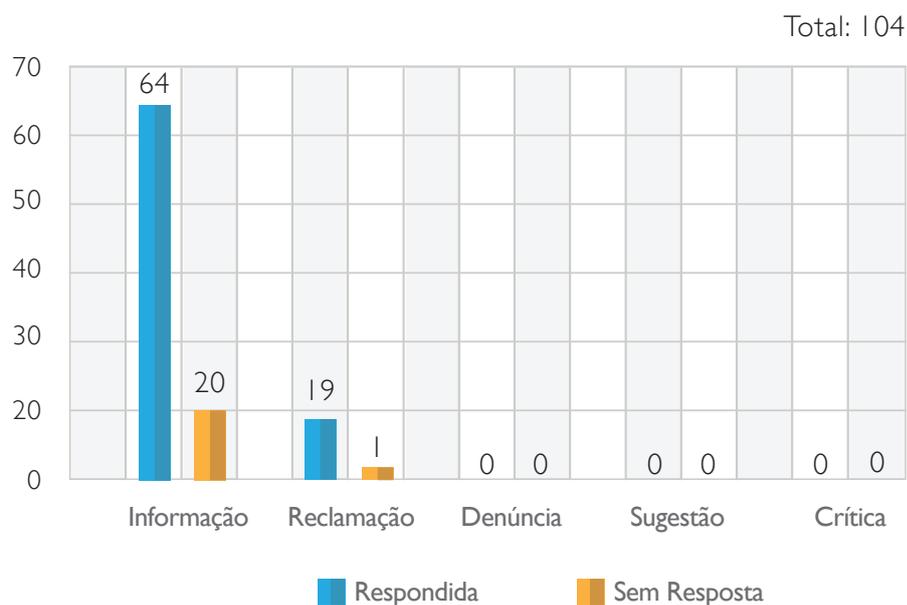
Qualidade no atendimento	12
*Demora na resposta	07

Mantiveram-se as denúncias de balanças, sem aprovação de modelo, que estão sendo comercializadas em diversos sites na internet.

2.4 Diretoria de Metrologia Científica e Industrial - Dimci

2.4.1 Manifestação por Tipo

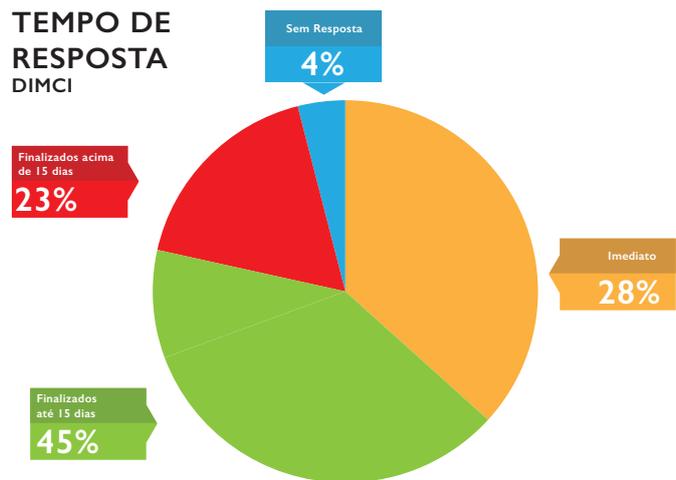
DIMCI - MANIFESTAÇÕES POR TIPO



2.4.2 Tempo de Resposta

A UP tem o segundo menor índice de atendimento imediato (28%) dentre as UP mais demandadas, o que requer uma avaliação das questões de sua responsabilidade na base de dados do SAC. Mesmo sendo uma UP pouco demandada, o fortalecimento da base de dados do SAC pode reduzir o percentual de demandas finalizadas fora do prazo (23%).

Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.



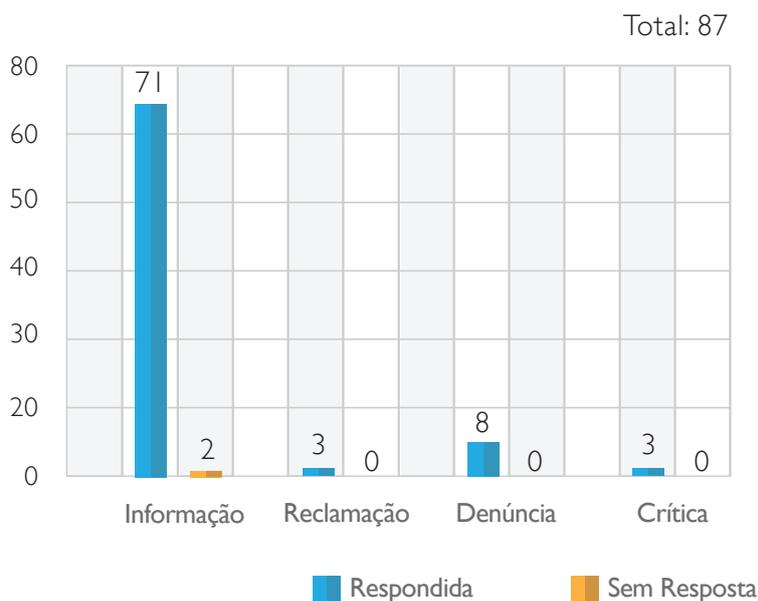
2.4.3 Principais Reclamações

Qualidade no atendimento	16
*Erro no certificado	10

2.5 Gabinete da Presidência – Gabin

2.5.1 Manifestação por Tipo

GABIN - MANIFESTAÇÕES POR TIPO

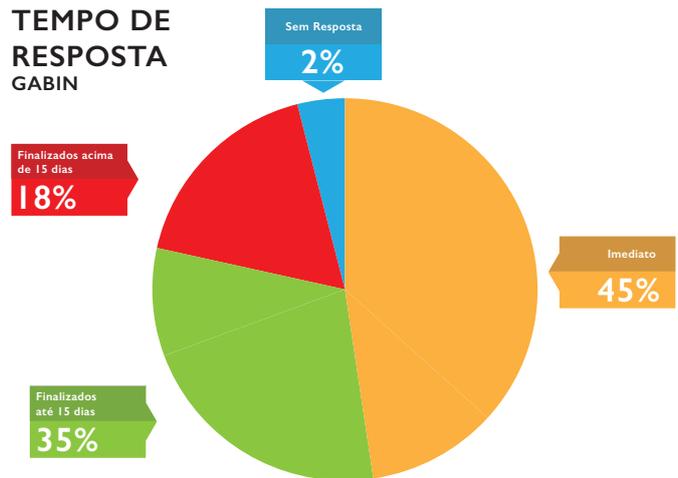


2.5.2 Tempo de Resposta

O UP tem um bom índice de atendimento imediato (45%) e um excelente índice de demandas sem resposta (2%), considerando o baixo número de demandas e o fato de que não se trata de uma área finalística o indicador é satisfatório.

Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.

TEMPO DE RESPOSTA GABIN



2.5.3 Principais Denúncias

Uso Indevido da Marca Institucional

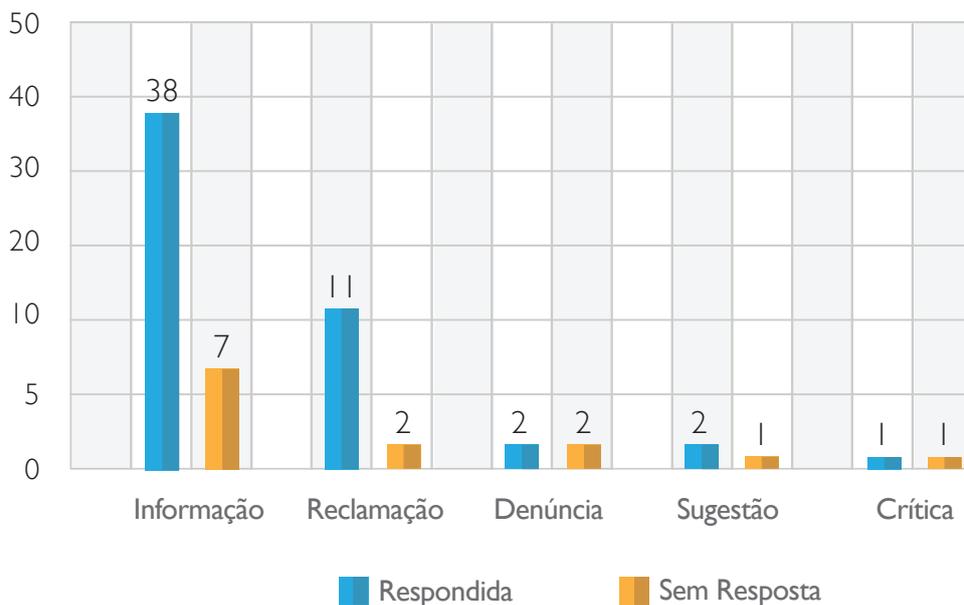
08

2.6 Coordenadoria-Geral da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Cored

2.6.1 Manifestação por Tipo

CORED - MANIFESTAÇÕES POR TIPO

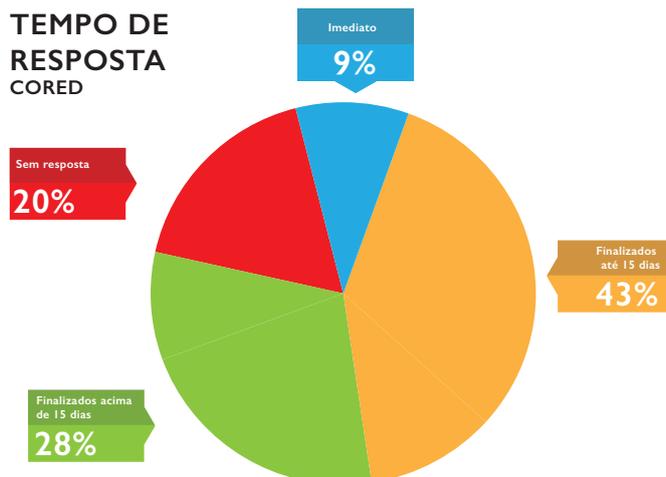
Total: 67



2.6.2 Tempo de Resposta

A UP tem o menor índice de respostas imediatas (9%) e mesmo com poucas demandas os índices de sem respostas (20%) e respondidas fora do prazo (28%) merecem uma atenção.

TEMPO DE RESPOSTA CORED



Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito no gráfico manifestações por tipo.

2.6.3 Principais Denúncias

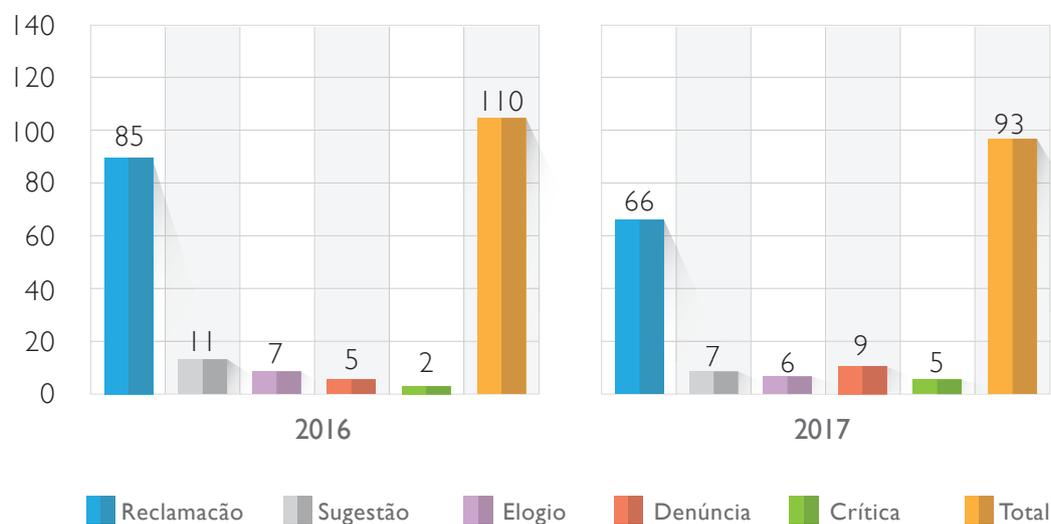
Qualidade no atendimento	02
--------------------------	----

3 OUVIDORIA INTERNA DO INMETRO (RJ)

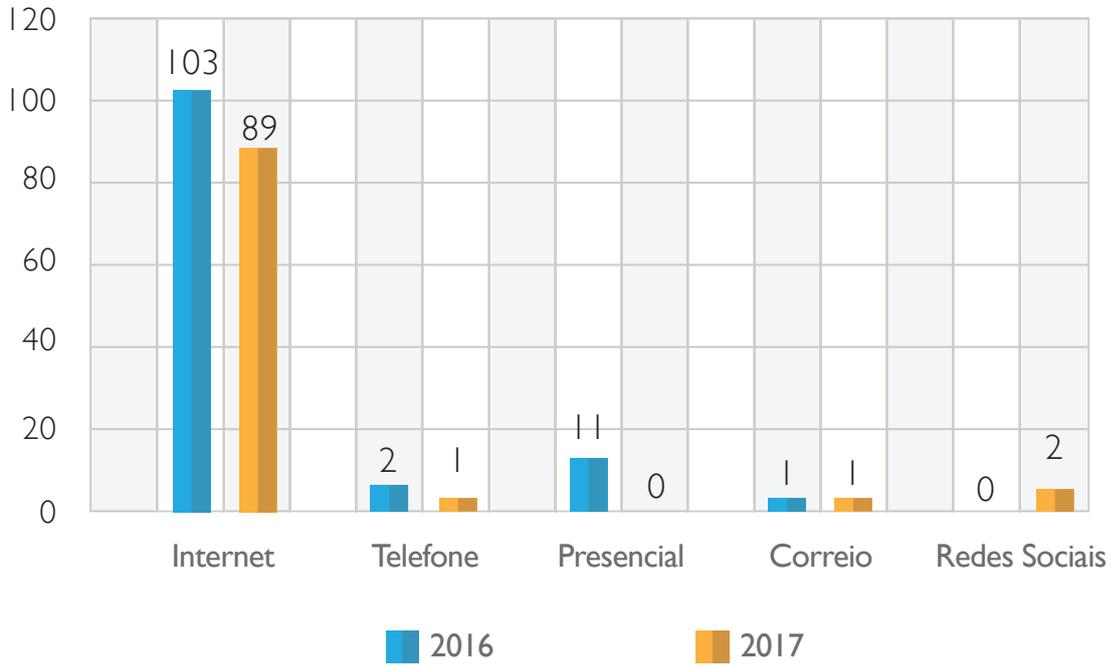
3.1 Estatística Global de atendimento

3.1.1 Manifestação por Tipo (2016-2017)

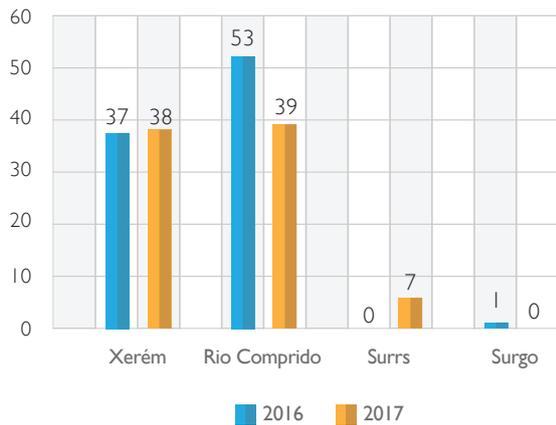
QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



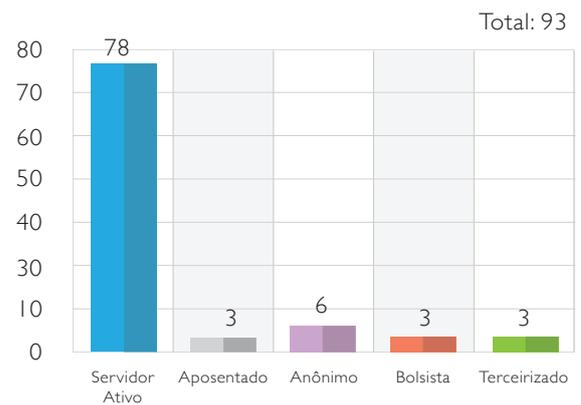
3.1.2 Manifestação por Canal de Acesso



3.1.3 Manifestação por Lotação/Sede



3.1.4 Manifestação por Tipo de Público

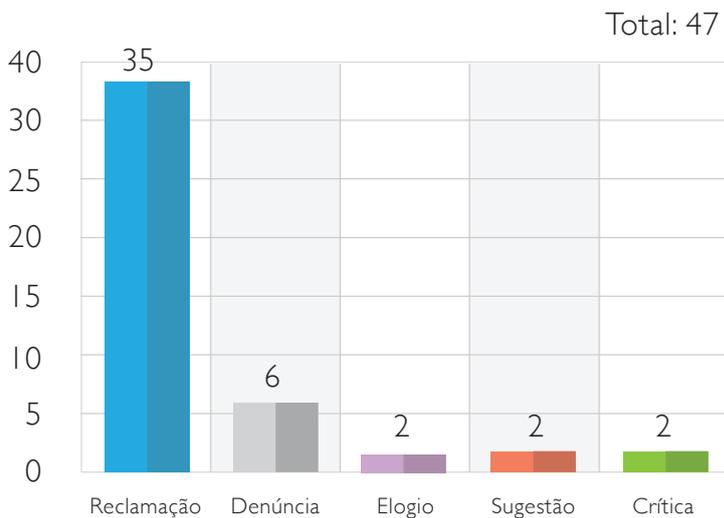


3.2 Estratificação por Unidade Principal (UP) Mais Demandada

3.2.1 Diretoria de Administração e Finanças - Diraf

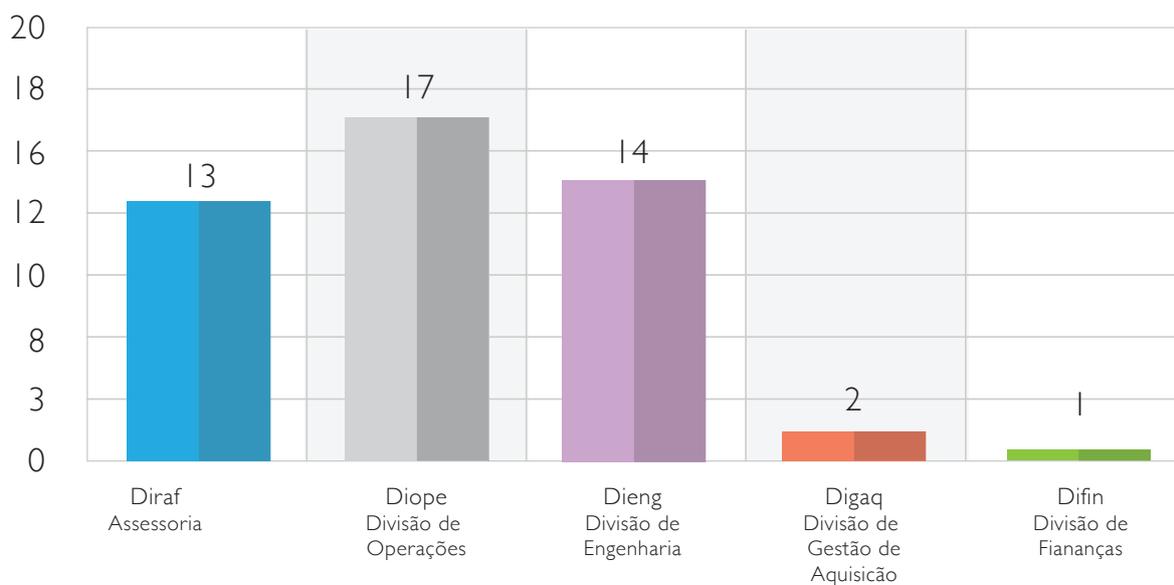
3.2.1.1 Manifestação por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO - DIRAF



3.2.1.2 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)

DIRAF - MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ORGANIZACIONAL



Obs.: Em 2017 a Coadi transferiu o tratamento de demandas para a assessoria da Diraf.

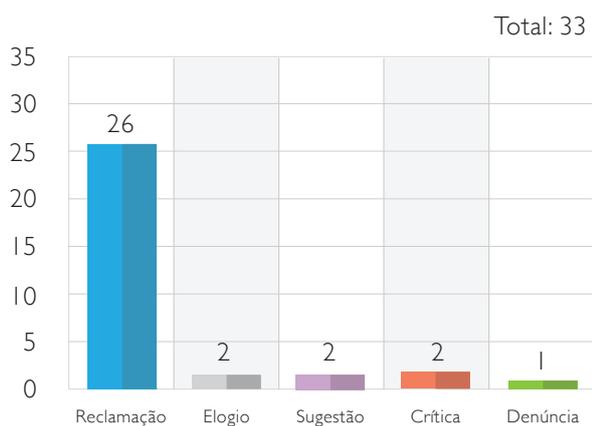
3.2.1.3 Principais Reclamações

Infraestrutura	18
Manutenção dos prédios	12

3.2.2 Diretoria de Planejamento e Articulação Institucional - Dplan

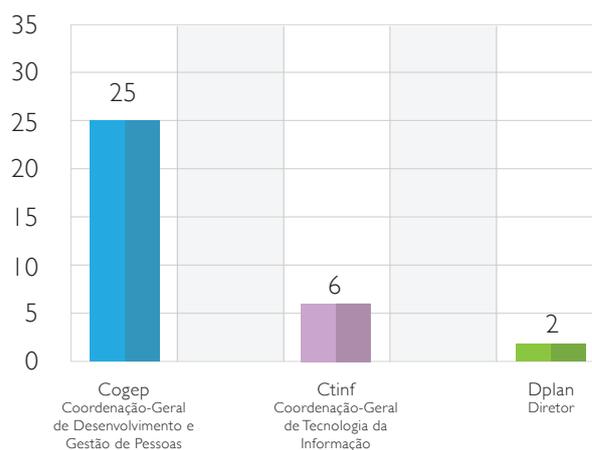
3.2.2.1 Manifestação por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO - DPLAN



3.2.2.1 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)

MANIFESTAÇÃO POR UNIDADE ORGANIZACIONAL - DPLAN



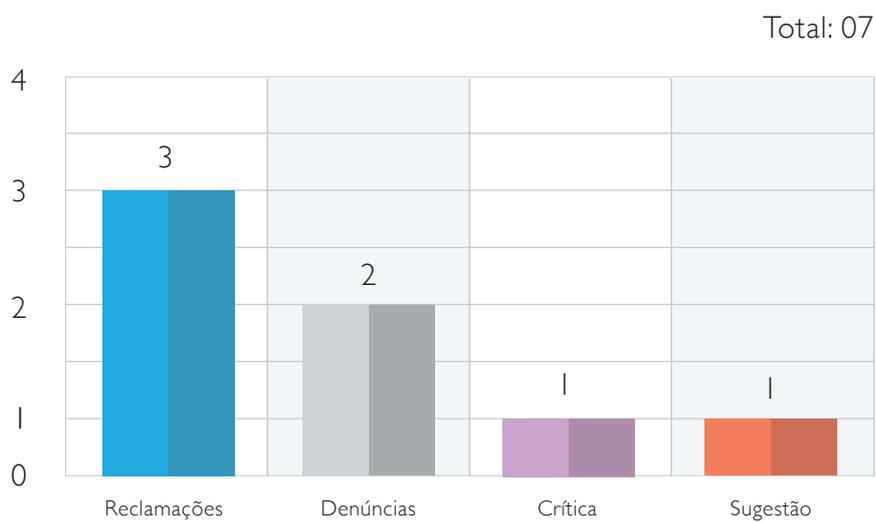
3.2.2.3 Principais Reclamações

Recursos humanos	20
Informática	05

3.2.3 Gabinete da Presidência - Gabin

3.2.3.1 Manifestação por Tipo

PRESI - TIPO DE MANIFESTAÇÃO



3.2.3.2 Principais Reclamações

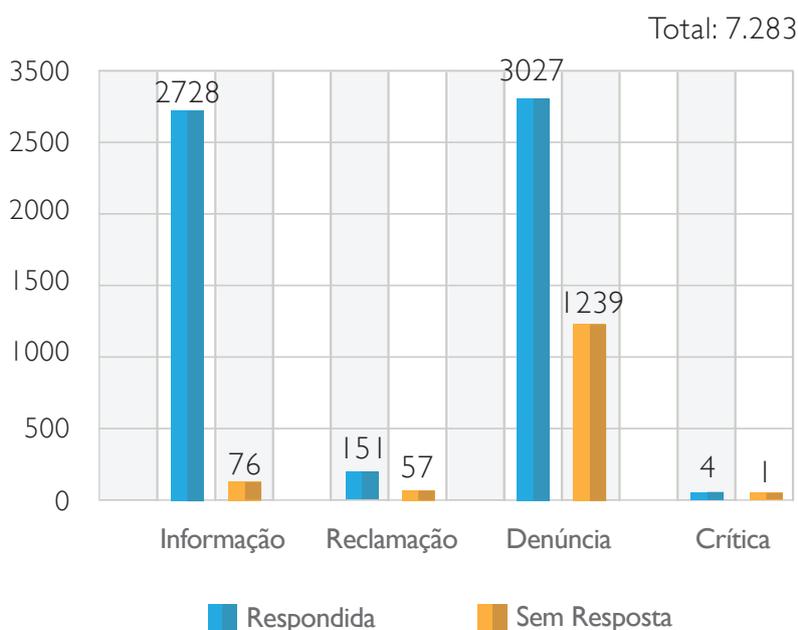
Questões institucionais	03
-------------------------	----

4 SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS NA RBMLQ-I – SIOR

4.1 Estatística Global de Atendimento

4.1.1 Manifestação por Tipo

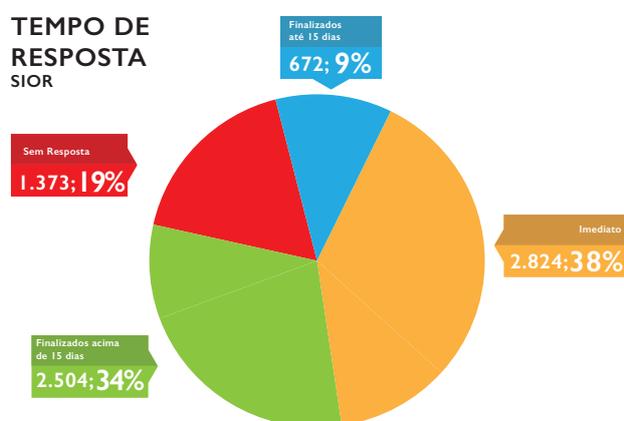
SIOR - MANIFESTAÇÕES



4.1.2 Tempo de Resposta

O alto índice de demandas sem resposta (19%) e finalizadas fora do prazo padrão de atendimento (34%) está diretamente relacionado ao tempo de apuração, necessário, das denúncias e a capacidade (recursos) do órgão delegado de apurar no prazo padrão, que é 30 dias.

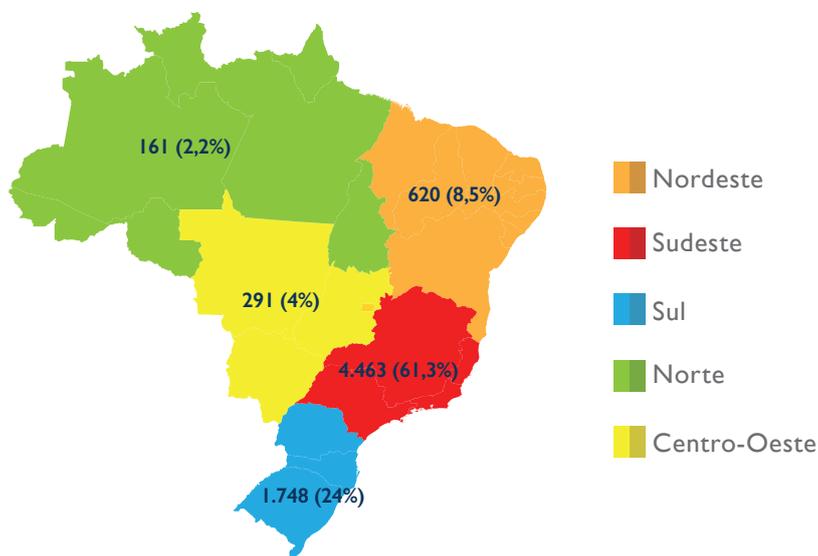
Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de manifestações por tipo.



4.2 Demandas por Região

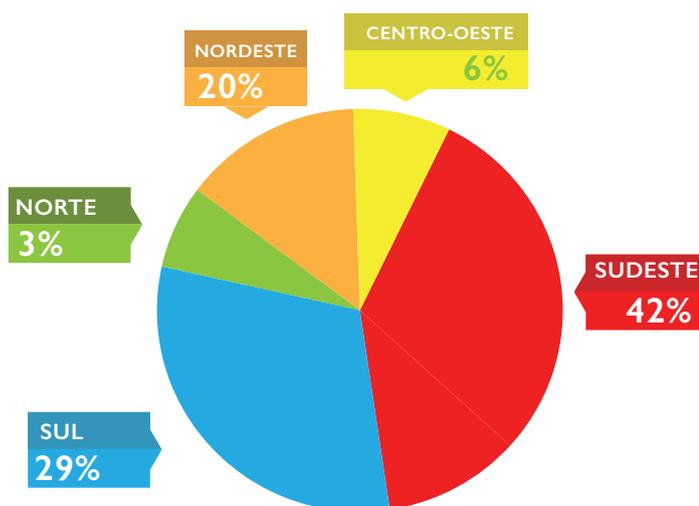
4.2.1 Distribuição Regional das Manifestações Registradas no Sior

Esse mapa ilustra a contribuição das Ouvidorias do Sior no total de atendimentos que, em 2017 foi na ordem de 7.283. A baixa contribuição das Ouvidorias do Norte, Nordeste e Centro-Oeste está diretamente relacionada ao grau de conhecimento da população local, quanto à existência desse canal de acesso. E, nesse sentido, estamos recomendando um esforço adicional do Sior na divulgação dos canais de acesso da Ouvidoria do órgão delegado, bem como o esclarecimento do tipo de atendimento que pode ser realizado por ela.



4.2.1.1 Distribuição Regional das Manifestações Sem Reposta

Chama atenção o alto índice de demandas sem resposta na região Sudeste o que merece especial atenção dessas Ouvidorias.



Obs.: Gráfico tem como referência as 7.283 manifestações registradas em 2017.

4.3 Principais Denúncias por Atividade Finalística Delegada

Atividade Delegada	Objeto da Denúncia	Total
Metrologia	Bomba de combustível descalibrada	1.413
	Balança descalibrada	336
	Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	216
	Hidrômetro descalibrado	179
	Pão francês - Comercialização por unidade	112
Avaliação da Conformidade	Aparelhos eletrodomésticos e similares – Segurança- sem selo	306
	Brinquedos sem certificação	133
	Empresa clandestina de manutenção em extintores	102
	Colchões sem certificação	92
	Empresa clandestina de instalação de GNV	82

4.4 Denúncias com maior índice de Resultados Procedentes

ÍNDICE DE DENÚNCIAS PROCEDENTES		
Objeto da Denúncia	Total de denúncia	Porcentagem procedente
Lâmpadas LED sem certificação	46	70%
Brinquedo sem certificação	133	61%
Eletrrodomésticos sem certificação	306	60%
Empresa clandestina de instalação de GNV	82	57%
Empresa clandestina de reforma de pneus	66	50%
Pão francês - Comercialização por unidade	112	47%
Hidrômetro descalibrado	179	42%
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	216	34%
Balança descalibrada	336	31%
Bomba de combustível descalibrada	1.413	15%

5 SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO SIC (E-SIC)

I. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos	183
Média mensal de pedidos	15,25

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	183

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	265	Total de solicitantes:	150
Perguntas por pedido:	1,45	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	6
		Solicitantes com um único pedido:	129

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	42	22,95%
Governo e Política - Fiscalização do estado	31	16,94%
Governo e Política - Administração pública	30	16,39%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência	21	11,48%
Trabalho - Profissões e ocupações	21	11,48%
Transportes e trânsito - Transporte rodoviário	14	7,65%
Ciência, Informação e Comunicação Ciência e Tecnologia	3	1,64%
Ciência, Informação e Comunicação Informação - Gestão, preservação e acesso	3	1,64%
Trabalho - Fiscalização do trabalho	3	1,64%
Trabalho - Legislação trabalhista	3	1,64%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta	9,84 dias	
Prorrogações:	Quantidade	% dos pedidos
	20	10,93%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	50%	0,55%
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	50%	0,55%
TOTAL:	2	100%	1,09%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	181	98,91%
Correspondência física (com custo)	1	0,55%
Buscar/Consultar pessoalmente	1	0,55%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	131	97,33%
Pessoa Jurídica	19	12,67%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AM	2	1,53%	3
BA	3	2,29%	4
CE	2	1,53%	2
DF	11	8,40%	16
ES	1	0,76%	1
GO	2	1,53%	2
MG	7	5,34%	7
PA	3	2,29%	6
PE	2	1,53%	2
PI	1	0,76%	1
PR	4	3,05%	4
RJ	29	22,14%	40
RN	1	0,76%	1
RS	10	7,63%	11
SC	12	9,16%	13
SE	1	0,76%	1
SP	28	21,37%	31
Não Informado	12	9,16%	16

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	69,47%
F	24,43%
Não Informado	6,11%

Escolaridade	
Ensino Superior	38,17%
Pós-graduação	26,72%
Mestrado/ Doutoramento	12,98%
Ensino Médio	12,21%
Não Informado	9,16%
Ensino Fundamental	0,76%

Profissão	
Servidor público federal	16,79%
Não Informado	16,03%
Empregado - setor privado	15,27%
Outra	12,98%
Estudante	9,92%
Profis. Liberal/autônomo	8,40%
Servidor público estadual	5,34%
Empresário/empreendedor	5,34%
Servidor público municipal	3,82%
Pesquisador	3,05%
Professor	2,29%
Jornalista	0,76%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	52,63%
Outro	21,05%
Empresa - grande porte	21,05%
Empresa pública/estatal	5,26%

 Ouvidoria: 0800 285 1818  inmetro.gov.br  facebook.com/inmetro

 twitter.com/inmetro  youtube.com/tvinmetro



MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR
E SERVIÇOS

