

Ouvidoria do Inmetro e Sistema Integrado
de Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior)

Estatísticas de atendimento, análise dos
resultados e recomendações para
melhoria dos processos de atendimento
ao cidadão.

Relatório de Atividades 2018

Ouvidoria do Inmetro e Sior

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade
e Tecnologia – Inmetro

**Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e
Tecnologia – Inmetro
Ouvidoria**

Gestores:

Marcia Andreia da Silva Almeida - Ouvidora
Andrea Goes da Cruz - Ouvidora Substituta

Equipe Técnica:

Andrea de Moraes Fernandes Smarrito
Andrea Marques Rios
Bruna Pureza do Rosário
Carolina de Souza Bento
Cristiana Ferreira Pedrosa
Davi Alves da Silva
Elisabeth Machado Lourenço
Fabiola Jurema Moura de Oliveira Bompert
Haide Almeida Silveira
Lidia Carvalho Fernandes
Marcelo Estrela de Sanis
Maria Tereza Oliveira de Moraes Cardoso
Mariangela Giffoni Lorques
Sandra Barbosa de Oliveira
Valdenizia Marcia Medeiros Marques

SIGLAS

Cgcre	Coordenação-Geral de Acreditação
CGU	Controladoria-Geral da União
Cored	Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Inmetro
Cogep	Coordenação-Geral de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade
Dimav	Diretoria de Metrologia Aplicada às Ciências da Vida
Dimci	Diretoria de Metrologia Científica e Industrial
Dimel	Diretoria de Metrologia Legal
Diraf	Diretoria de Administração e Finanças
e-Ouv	Sistema Eletrônico de Ouvidorias
e-Sic	Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OIA-SV	Organismos de Inspeção - Segurança Veicular
PBE	Programa Brasileiro de Etiquetagem Energética
PDA	Plano de Dados Abertos
Presi	Presidência
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Inmetro
SAC	Sistema de Atendimento ao Cidadão
Sior	Sistema Integrado de Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Inmetro
Surgo	Superintendência do Inmetro em Goiás
Surrs	Superintendência do Inmetro no Rio Grande do Sul
UO	Unidade Organizacional
UP	Unidade Principal

SUMÁRIO

Apresentação	01
1 Principais Realizações	02
2 Resultados	03
2.1 Evolução do Nº de Manifestações (2016-2018)	03
2.2 Detalhamento do Nº de Manifestações	03
2.3 Tempo de Resposta	04
2.4 Manifestação por Canal de Acesso	05
2.5 Manifestação por Área Finalística (UP)	05
2.6 Manifestação Sem Resposta	06
2.7 Reclamação por Má Qualidade no Atendimento	07
3 Unidades Principais (UP) Mais Demandadas	08
3.1 Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf	08
3.1.1 Manifestação por Tipo	08
3.1.2 Tempo de Resposta	08
3.1.3 Principais Reclamações	09
3.2 Coordenação-Geral de Acreditação - Cgcre	10
3.2.1 Manifestação por Tipo	10
3.2.2 Tempo de Resposta	10
3.2.3 Principais Reclamações	11
3.3 Diretoria de Metrologia Legal - Dimel	11
3.3.1 Manifestação por Tipo	11
3.3.2 Tempo de Resposta	12
3.3.3 Principais Reclamações	12
3.4 Diretoria de Metrologia Científica e Industrial - Dimci	13
3.4.1 Manifestação por Tipo	13
3.4.2 Tempo de Resposta	13
3.4.3 Principais Reclamações	14
3.5 Diretoria de Metrologia Aplicada às Ciências da Vida - Dimav	14
3.6 Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia e Legal e Qualidade - Corel	14
3.6.1 Manifestação por Tipo	14
3.6.2 Tempo de Resposta	15
3.6.3 Principais Reclamações	15
4 Ouvidoria Interna	16
4.1 Manifestação por Tipo	16
4.2 Manifestação por Canal de Acesso	16
4.3 Manifestação por Sede/Lotação	17
4.4 Manifestação por Público Interno	17
4.5 Estratificação por Unidade Principal (UP) mais demandada	18
4.5.1 Diretoria de Administração e Finanças - Diraf	18
4.5.1.1 Manifestação por Tipo	18
4.5.1.2 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)	18
4.5.1.3 Principais Reclamações	19
4.5.2 Diretoria de Planejamento e Articulação Institucionais - Dplan	19
4.5.2.1 Manifestação por Tipo	19
4.5.2.2 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)	19
4.5.2.3 Principais Reclamações	19
4.5.3 Presidência do Inmetro - Presi	19
4.5.3.1 Manifestação por Tipo	19
4.5.3.2 Principais Reclamações	19
5 Sistema Integrado do Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior)	20

5.1 Evolução do Nº de Manifestações (2016-2018)	20
5.2 Manifestação por Tipo	21
5.3 Tempo de Resposta	21
5.4 Demandas por Região	21
5.4.1 Distribuição Regional das Manifestações Registradas no Sior	22
5.4.2 Distribuição Regional das Manifestações Sem Resposta	22
5.4.3 Distribuição das Manifestações por Estado	22
5.5 Principais Denúncias por Atividade Finalística Delegada	23
5.6 Denúncias com Maior Índice de Resultados Procedentes	23
6 Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)	25
6.1 Situação e Características dos Pedidos de Acesso	25
6.2 Resposta aos Pedidos de Acesso	26
6.3 Perfil dos Solicitantes	27
6.3.1 Perfil dos Solicitantes Pessoa Física	28
6.3.2 Perfil dos Solicitantes Pessoa Jurídica	29
7 Desafios para 2019	30
8 Recomendações	31

Apresentação

Em 2018, a Ouvidoria do Inmetro completou 18 anos e teve como desafio iniciar a implantação, no Inmetro, da Lei 13.460/17 - que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

Como consequência da entrada em vigor dessa legislação, a Ouvidoria aderiu ao sistema e-Ouv (sistema disponibilizado pela CGU para o recebimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria), coordenou a adesão das Ouvidorias da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBMLQ-I) e das Superintendências do Inmetro a esse sistema, alinhou os padrões internos de gestão da qualidade da Ouvidoria aos pressupostos regulamentares da Lei 13.460/17 e promoveu um amplo processo de disseminação interna dessa legislação.

Outro desafio abraçado em 2018 foi a coordenação da elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos do Inmetro (PDA), publicado em setembro no Portal de Dados Abertos do Governo Federal e já em fase de implementação.

A Ouvidoria do Inmetro, que atua de forma integrada às Ouvidorias da RBMLQ-I, encerra 2018 se mantendo entre as Ouvidorias mais robustas do serviço público federal, em número de atendimentos, superando a marca de 30 mil manifestações registradas e com percentual de 95% de respostas conclusivas.

As Ouvidorias do Sior continuam dando significativa contribuição na estatística global de atendimento ao cidadão, apresentando um aumento de 11% em relação a 2017, e respondendo por 96% do total de denúncias recebidas (5.159). No entanto, a que se observar, como aspecto crítico, que a contribuição de parte significativa das Ouvidorias dos órgãos delegados não chega a 10% do total de manifestações registradas pelo Sior este ano (8.300), sendo a Ouvidoria do Ipem/SP responsável por 60% do total de manifestações registradas no Sior.

Para 2019, a Ouvidoria deve prosseguir com a implementação da Lei 13.460/17, coordenando a criação do Conselho de Usuários do Inmetro, promovendo a adequação da Carta de Serviços do Inmetro ao Decreto 9.094/17, implantando a supervisão dos serviços do Inmetro disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal e aperfeiçoando os conteúdos de acesso à informação disponíveis no site do Inmetro, a fim de favorecer os processos institucionais de transparência ativa.

MARCIA A. ALMEIDA
Ouvidora do Inmetro

1 Principais Realizações

Adesão do Sistema e-Ouv

A partir da publicação do Decreto Nº 9.942/18, a Ouvidoria iniciou, com o apoio da Ouvidoria Geral da União, o treinamento e a posterior transição do Sistema SAC para o sistema e-Ouv, conforme determinava o Decreto. Essa transição foi concluída em 01/12/2018 e abrangeu a Ouvidoria do Inmetro e as 23 Ouvidorias das Superintendências e órgãos delegados do Inmetro nos Estados.

Implantação do Plano de Dados Abertos do Inmetro (PDA) 2018-2020

Como resultado desse reposicionamento das Ouvidorias na gestão pública, no que refere à Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria do Inmetro implementou a sistemática de “classificação da informação” produzida ou custodiada pelo Inmetro e coordenou a elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos do Inmetro (PDA 2018-2020), que está disponível em: <http://www3.inmetro.gov.br/sites/default/files/media/file/PDA-Nov2018.pdf>

Alinhamento dos Procedimentos Internos à Legislação

No que tange à gestão dos seus processos, a Ouvidoria promoveu a análise crítica de todos os seus procedimentos, incluindo o Manual da Qualidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade, alinhando esses documentos ao Decreto Nº 9.492/18 e à Instrução Normativa da OGU/CGU Nº 05/2018, documentos que regulamentam a Lei Nº 13.460/17.

Capacitação dos Ouvidores do Sior

Realizado no período de fevereiro a março o curso de Capacitação dos Ouvidores do Sior. O curso, realizado por meio de ferramenta EaD, abrangeu os novos procedimentos da Ouvidoria do Inmetro, sendo disponibilizada como material adicional à Lei 13.460/17. Na ocasião, os Ouvidores foram estimulados a participar do Curso de Certificação em Ouvidoria do Programa Pró-foco da Ouvidoria-Geral da União.

Seminário Comemorativo dos 18 anos da Ouvidoria do Inmetro

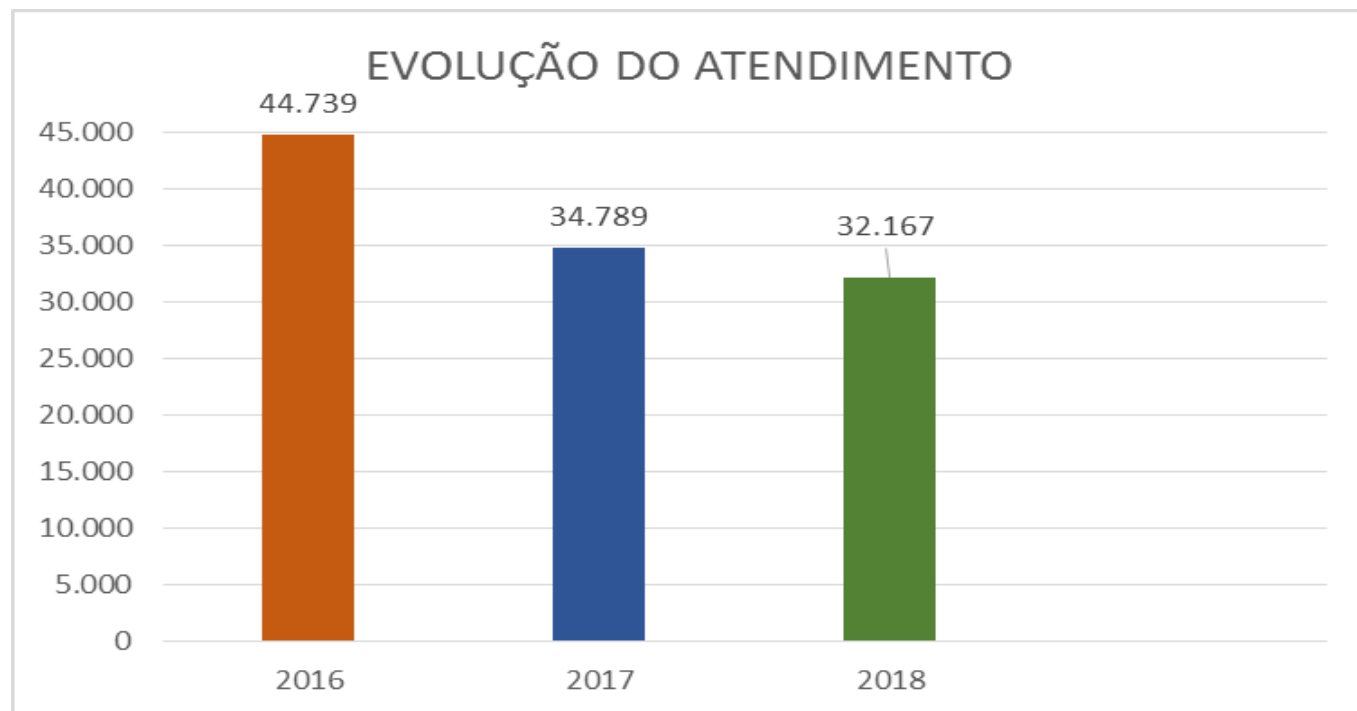
O seminário foi realizado no Auditório do Sebrae/RJ, em maio de 2018, e contou com o apoio e presença, como palestrantes, do Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller e de representantes das Coordenações de Governo Aberto e Transparência, Recursos de Acesso à Informação e do Núcleo Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção da CGU. A proposta do evento era colocar em discussão o reposicionamento das Ouvidorias Públicas, a partir da Lei 13.460/17, bem como a atuação das Ouvidorias no monitoramento da Lei de Acesso à Informação e na elaboração e implementação do Plano de Dados Abertos.

Divulgação Interna da Lei 13.460/17

Realizado no período de agosto a setembro um conjunto de palestras internas com vistas à divulgação da Lei 13.460/17, bem como o impacto da mesma nos procedimentos de atendimento ao cidadão, via Ouvidoria, e no tratamento das manifestações pelas UP. Conforme sugerido em reunião de Diretoria foram realizadas palestras por UP. Todas as unidades principais do Inmetro participaram dessa ação.

2 Resultados

2.1 Evolução do Nº de Manifestações (2016-2018)



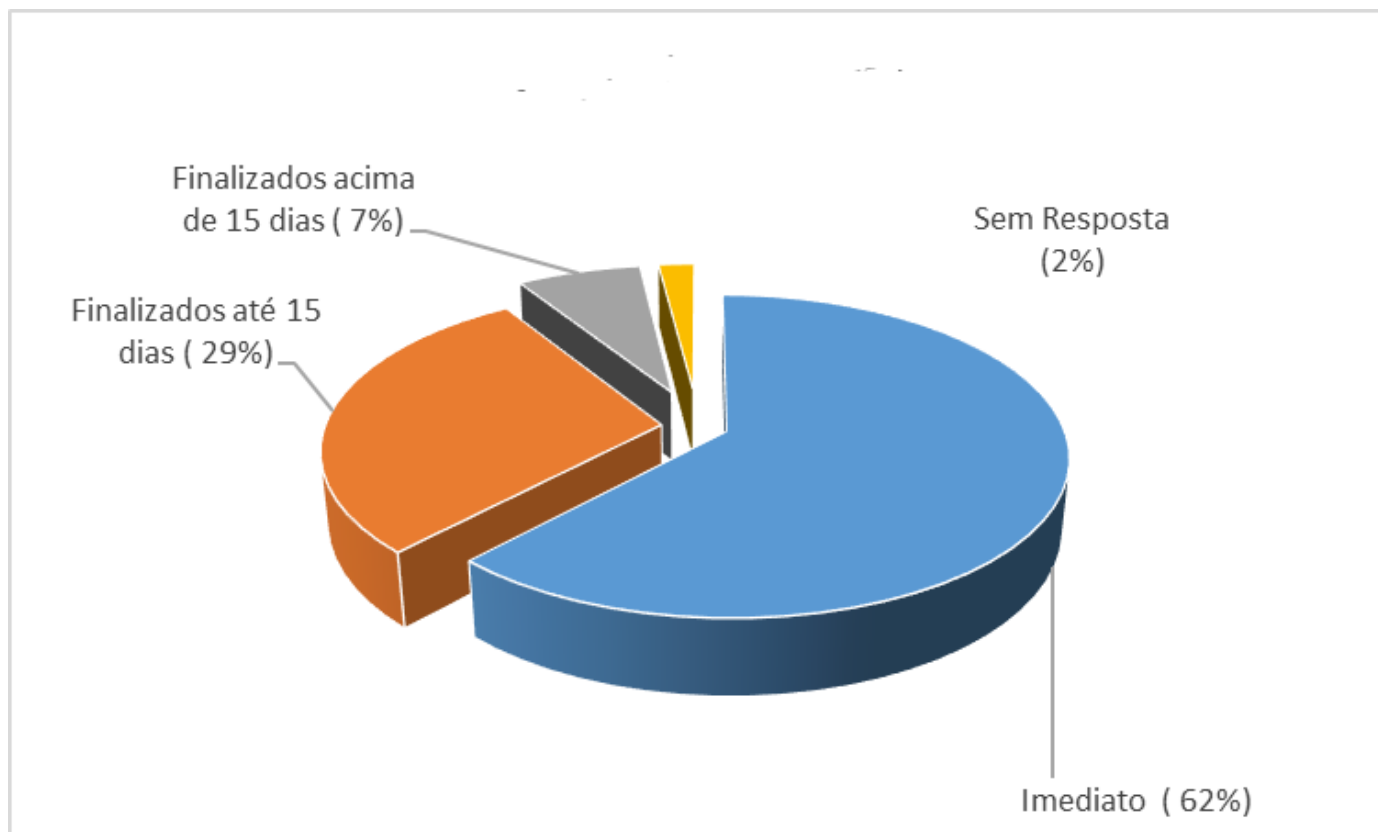
A involução do número de atendimentos tem como principal justificativa o bloqueio no serviço de discagem direta gratuita (0800) para chamadas oriundas de celular, efetuado em 2017, e mantido em 2018, com vistas à contenção de despesas.

2.2 Detalhamento das Manifestações

Origem Tipo	Ouvidoria do Inmetro	Ouvidorias da RBMLQ-I	e-Sic
Solicitação	22.123 (93%)	2.881 (35%)	248 (100%)
Reclamação	1.167 (5%)	249 (3%)	0
Denúncia	218 (1%)	5.159 (62%)	0
Sugestão	91 (0,5%)	0 (0%)	0
Elogio	20 (0,84%)	1 (0,012%)	0
Crítica	0 (0%)	10 (0,12%)	0
Total	23.619 (73%)	8.300 (26%)	248 (1%)
		32.167	

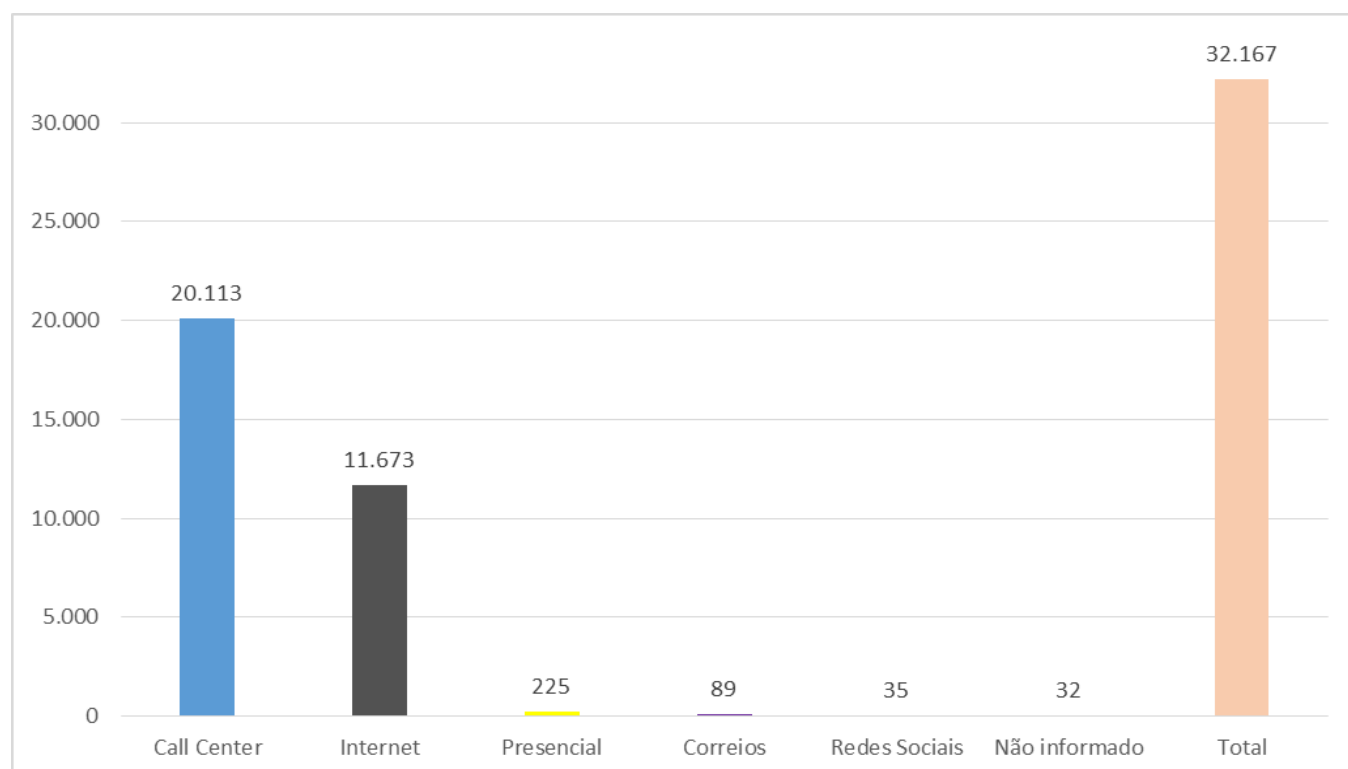
Esse quadro consolida os registros da Ouvidoria do Inmetro, que tem sede no Rio de Janeiro, das Ouvidorias das Superintendências e Órgãos Delegados do Inmetro nos Estados – e que atuam integradas à Ouvidoria do Inmetro - e do sistema da Lei de Acesso à Informação (e-SIC).

2.3 Tempo de Resposta (Inmetro/RBMLQ-I)



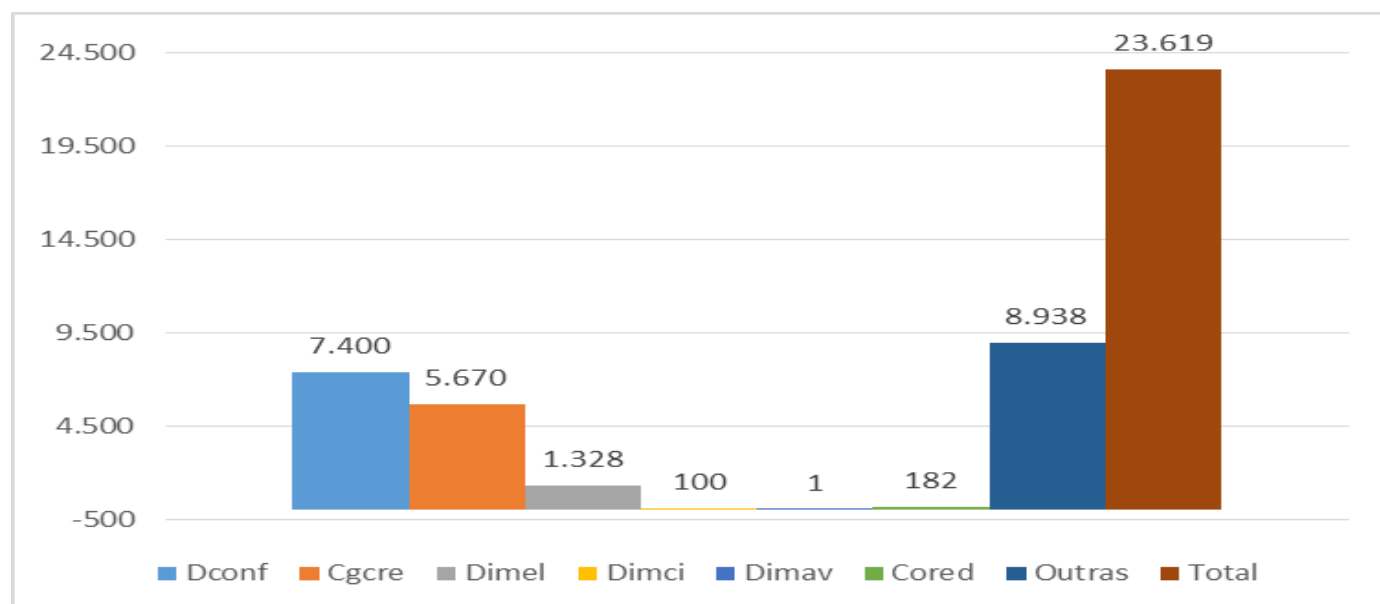
O prazo legal de atendimento às manifestações de Ouvidoria é de 30 dias, prorrogáveis por igual período. Considerando que a Lei 13.460/17 entrou em vigor no início de segundo semestre de 2018, esse gráfico foi gerado considerando o prazo de atendimento anterior à Lei, que era de até 15 dias, sem prorrogação.

2.4 Manifestação por Canal de Acesso



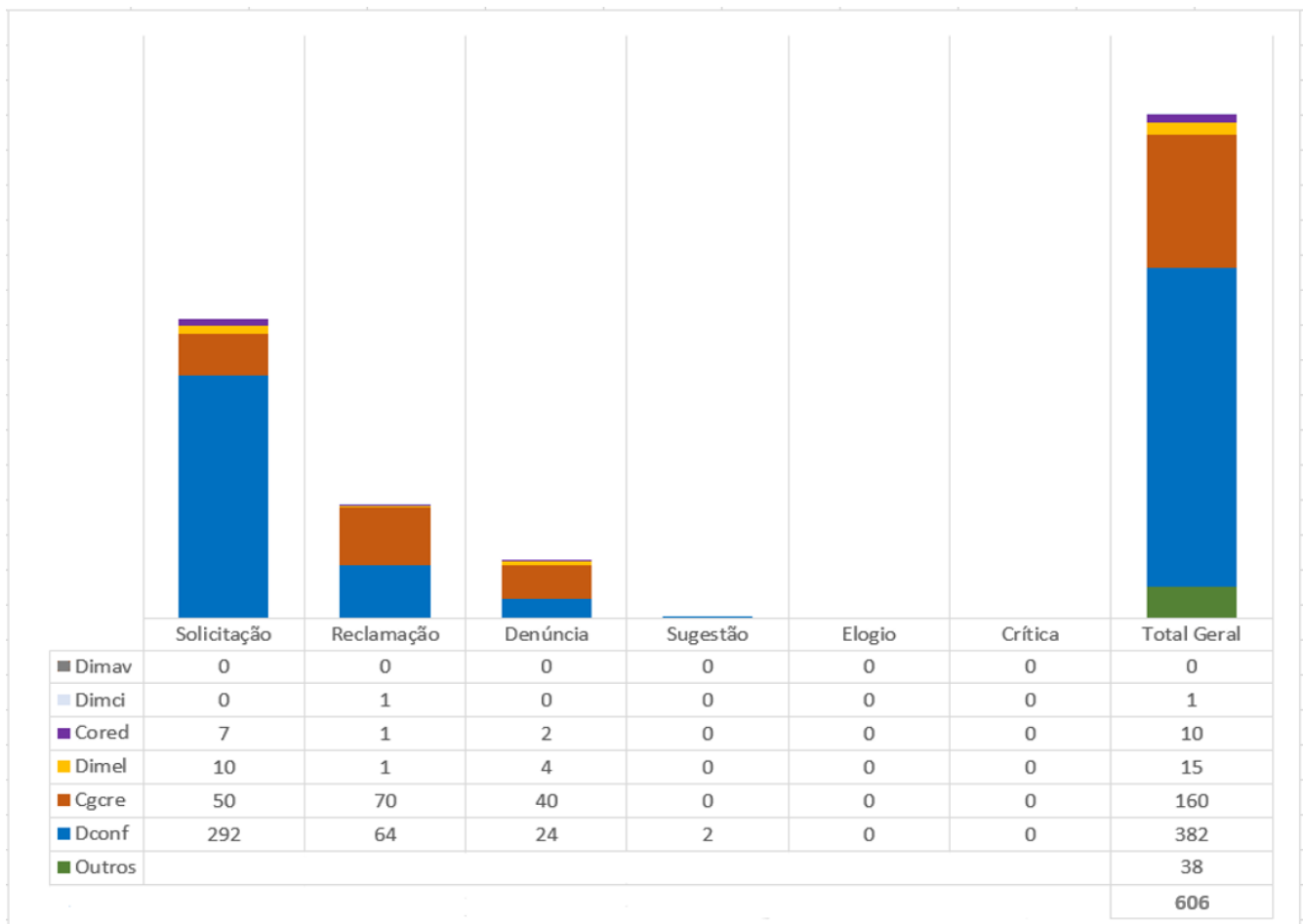
O *call center* (0800) continua sendo o canal mais utilizado para acesso aos serviços da Ouvidoria, seguido dos sistemas disponíveis na internet (e-Ouv e e-Sic).

2.5 Manifestação por Área Finalística (UP)



As áreas de processos finalísticos são responsáveis pelos serviços ofertados pelo Inmetro à sociedade e, nesse sentido, as atividades de Regulamentação (Dconf e Dimel) e Acreditação (Cgcre), continuam sendo as mais demandadas pelo cidadão.

2.6 Manifestação Sem Resposta (por área finalística)

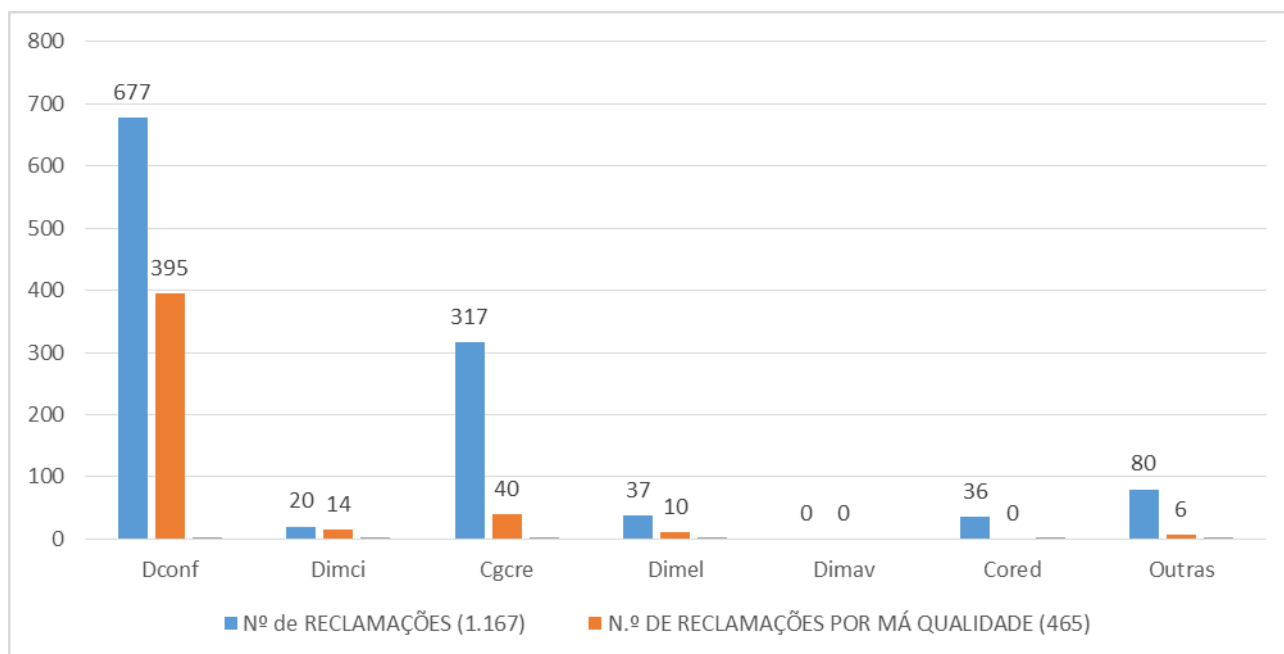


O número de manifestações sem resposta, por parte das duas áreas finalísticas mais demandadas na Ouvidoria (Dconf e Cgcre), continua sendo um aspecto crítico do atendimento aos cidadãos e que vem se repetindo ao longo dos anos. Com a regulamentação da Lei Nº 13.460/17, que estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis por igual período, para atendimento, a situação passar a requerer, por parte dos gestores dessas UP, uma atenção especial.

As UP e os órgãos delegados se queixam de que determinadas manifestações, devido a sua complexidade, não se consegue tratar em até 60 dias. No entanto, as análises críticas feitas pela Ouvidoria no registro do tratamento das manifestações têm demonstrado que não há uma prática de posicionar o cidadão, via Ouvidoria, do status do tratamento da manifestação, o que dá a impressão que a mesma não está sendo efetivamente tratada.

Outro aspecto bastante crítico, e já comunicado às UP, é a ausência de canais diretos de atendimento aos usuários, pelas áreas prestadoras de serviços, conforme preconiza o Decreto Nº 9094/17. Sem um canal direto para fazer consultas técnicas, os usuários, por meio da Ouvidoria, encaminham, mensalmente, centenas de consultas técnicas, que são classificadas como "solicitação", ficando em uma fila de espera que pode durar meses, ou pelo menos 60 dias, em detrimento de suas urgências.

2.7 Reclamação por Má Qualidade no Atendimento (por área finalística)



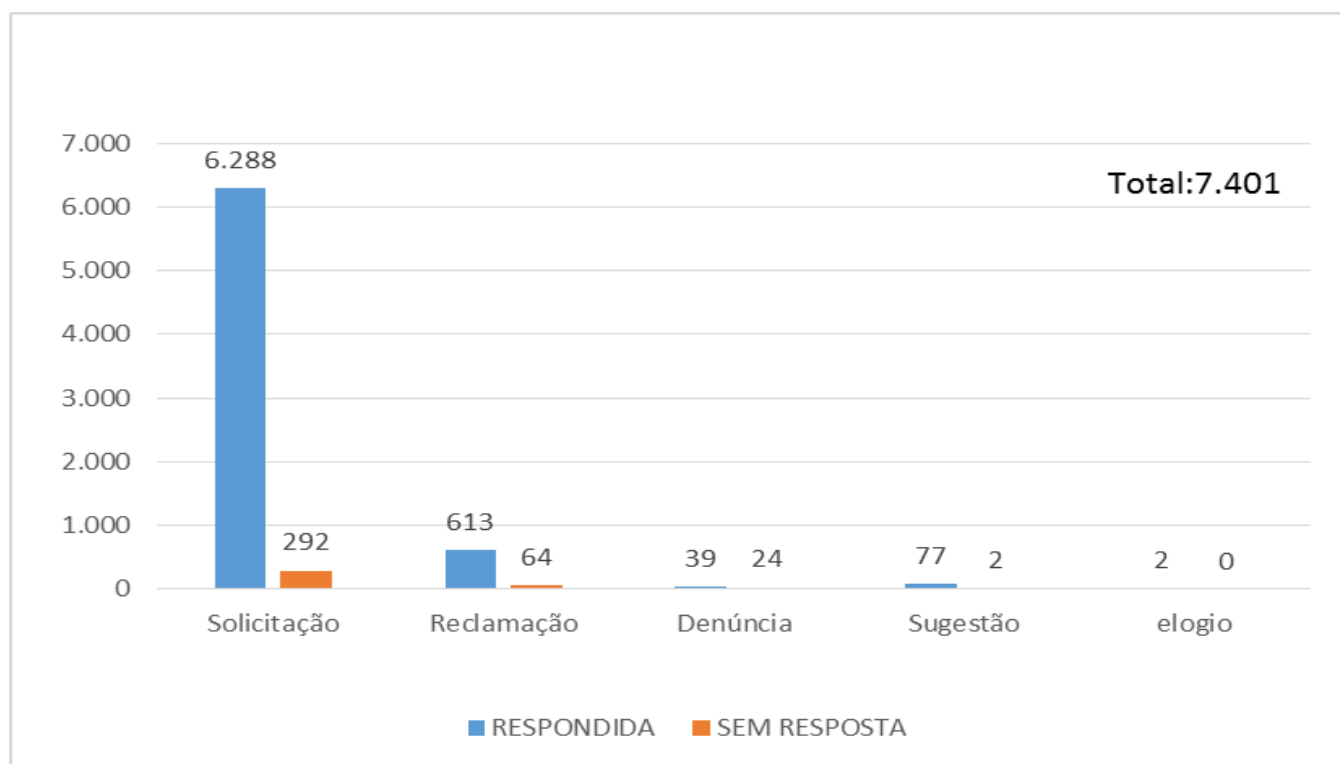
Considerando a proporcionalidade entre o número de reclamações recebidas e o número de reclamações por insatisfação dos usuários dos seus serviços, a Dconf apresenta, neste gráfico, um resultado preocupante e que precisa ser melhor compreendido e tratado, a fim de reduzir essa estatística.

A ideia de “má qualidade no atendimento” está associada ao não cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos, ao não encaminhamento da resposta ou à insatisfação com a resposta enviada.

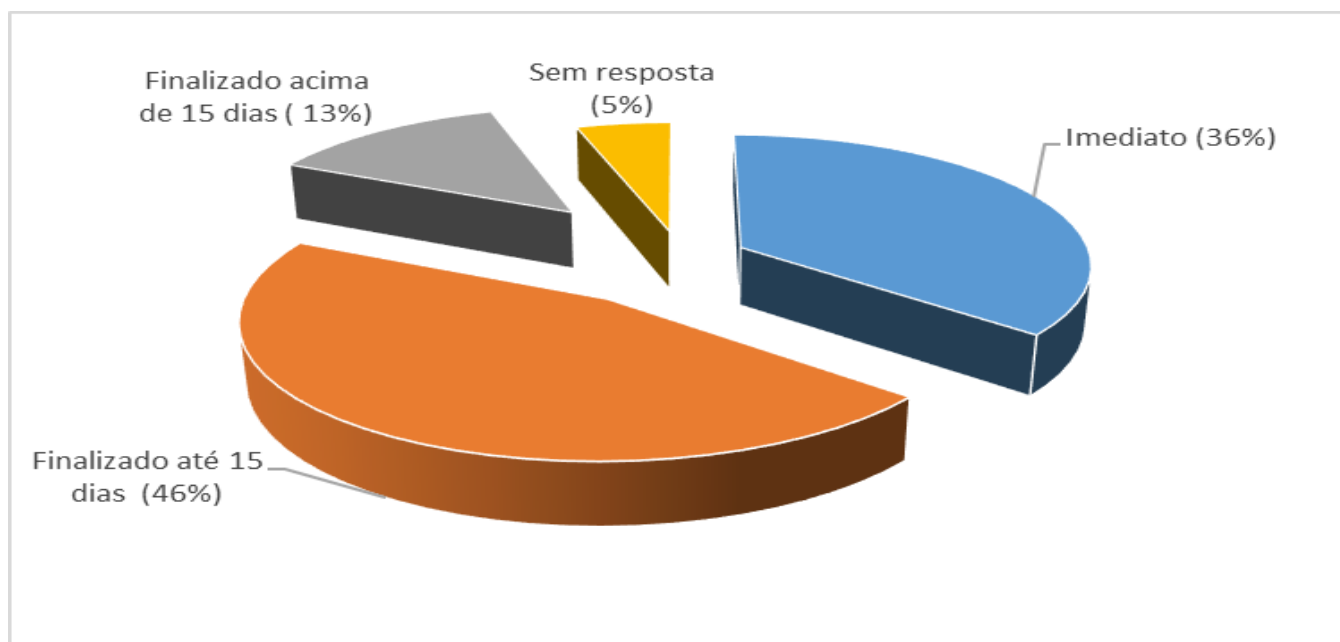
3 Unidades Principais (UP) Mais Demandadas

3.1 Diretoria de Avaliação da Conformidade – Dconf

3.1.1 Manifestação por Tipo



3.1.2 Tempo de Resposta



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

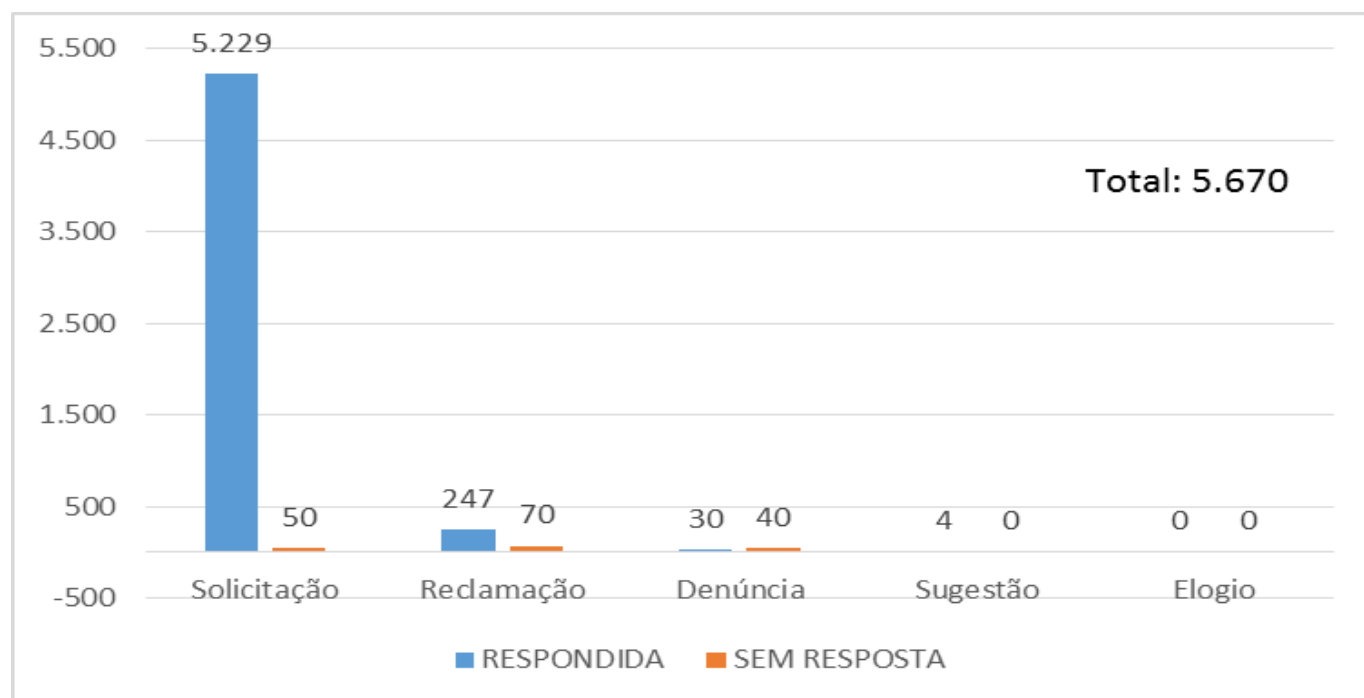
3.1.3 Principais Reclamações

As reclamações relativas a registro de objeto e licença de importação mantiveram-se no ano de 2018.

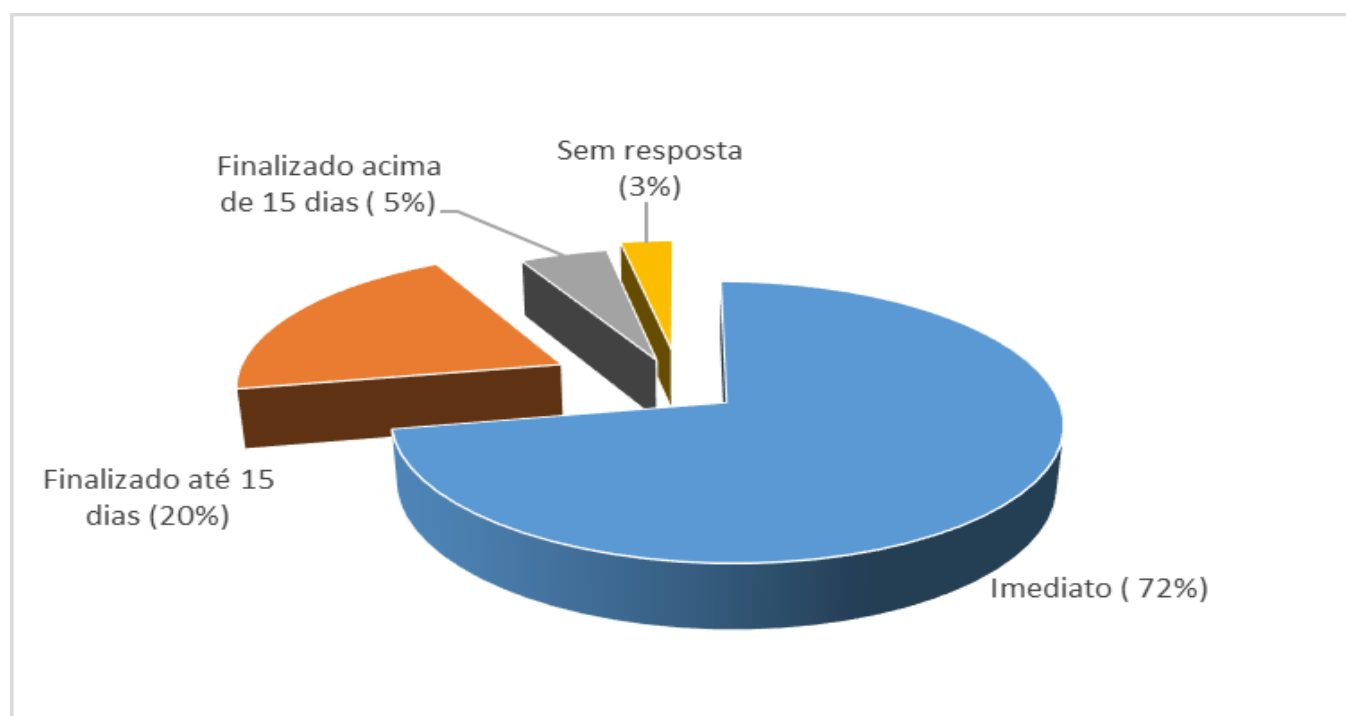
Tema	Total	Assunto mais frequente	Total
Registro de objeto	254	Demora na resposta	81
		Suspensão/cancelamento indevido	76
		Demora no registro	40
		Erro no Orquestra	40
Produto de certificação compulsória	149	Brinquedo	26
		Aparelhos eletrodoméstico e similares – Segurança	24
		Forno e fogão a gás uso doméstico	12
Licença de Importação	105	Demora na liberação no Siscomex	50
		Erro no Orquestra	21
		Demora na resposta	17
		Demora na emissão de licença de importação	11
Qualidade no Atendimento	50	Demora na resposta	29
		Atendimento ou serviço realizado	20
		Falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimentos de dúvidas no Sistema Orquestra	01
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	30	Voluntário - Veicular (economia de combustível)	6
		Voluntário - Chuveiro elétrico.	5
		Tabela de eficiência energética	3
		Compulsório - Máquina de lavar	3

3.2 Coordenação Geral de Acreditação – Cgcre

3.2.1 Manifestação por Tipo



3.2.2 Tempo de Resposta



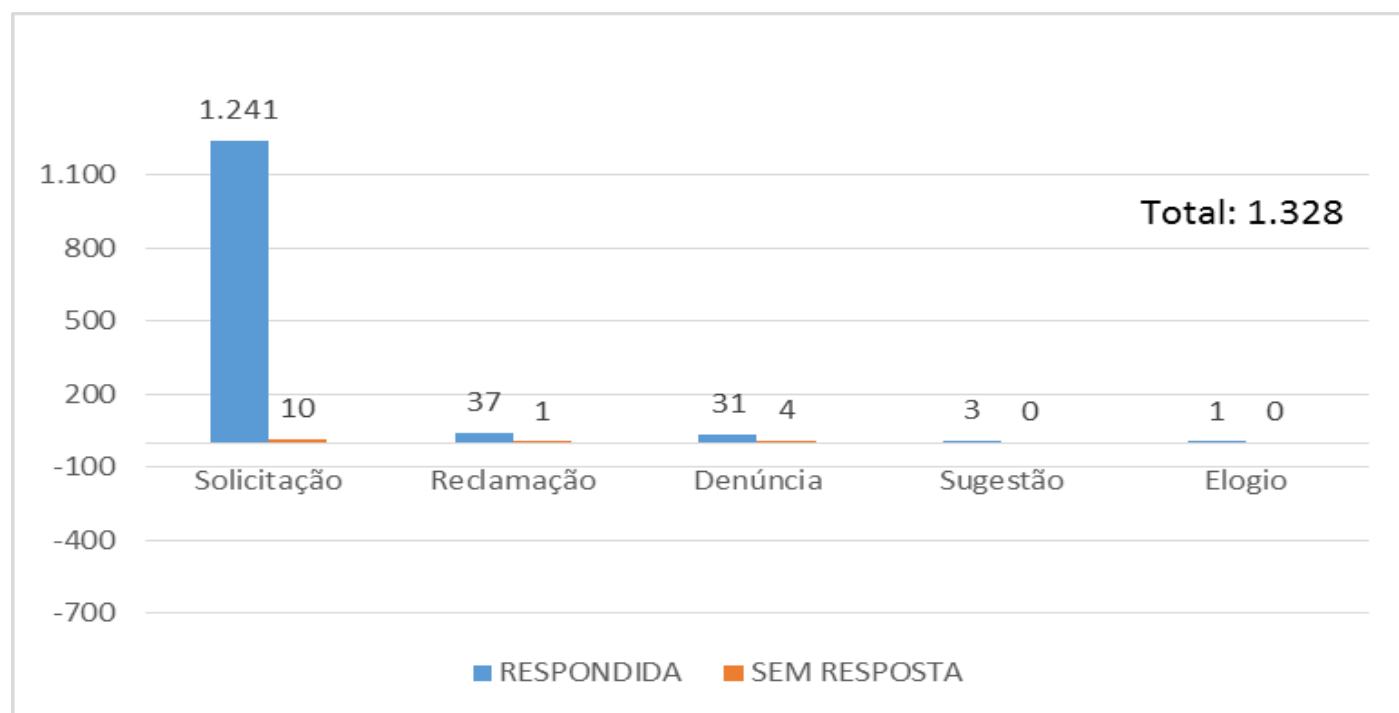
Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descritos no gráfico manifestações por tipo.

3.2.3 Principais Reclamações

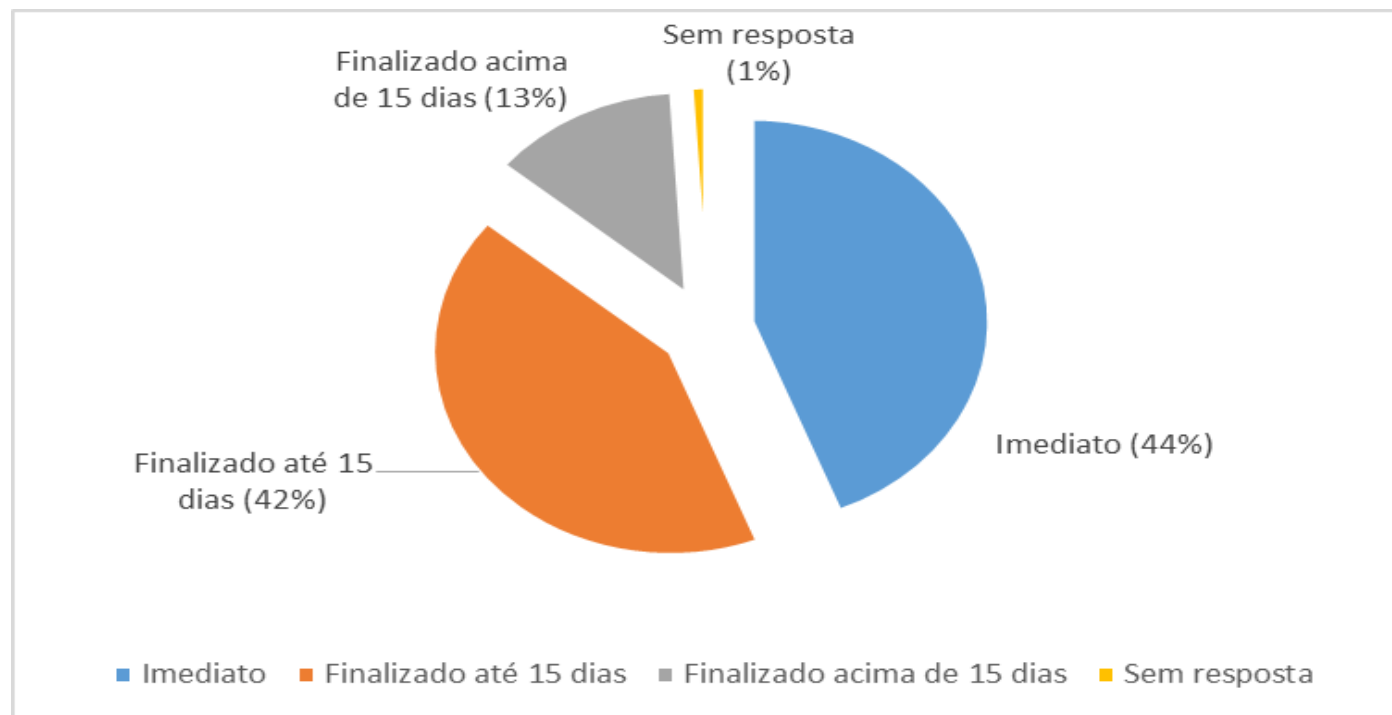
Tema	Total	Assunto mais frequente	
Site do Inmetro	65	Link indisponível	60
		Dados desatualizados	4
		Atualização de dados	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	48	Procedimento de inspeção	10
		Reprovação na inspeção dos componentes de GNV	2
Qualidade no atendimento	40	Atendimento ou serviço realizado	24
		Demora na resposta	16

3.3 Diretoria de Metrologia Legal - Dimel

3.3.1 Manifestação por Tipo



3.3.2 Tempo de Resposta



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

3.3.3 Principais Reclamações

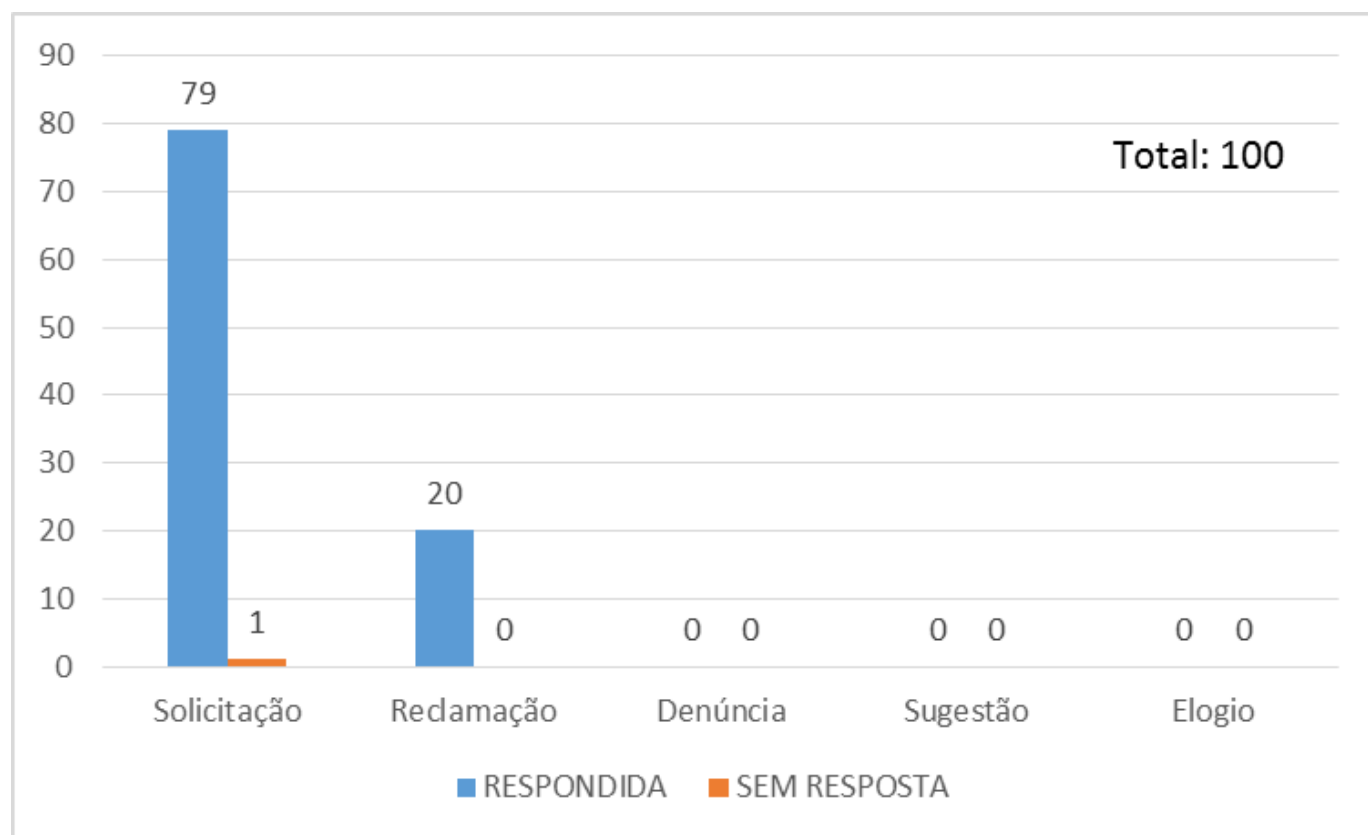
Qualidade no atendimento - 09

Demora na resposta – 05

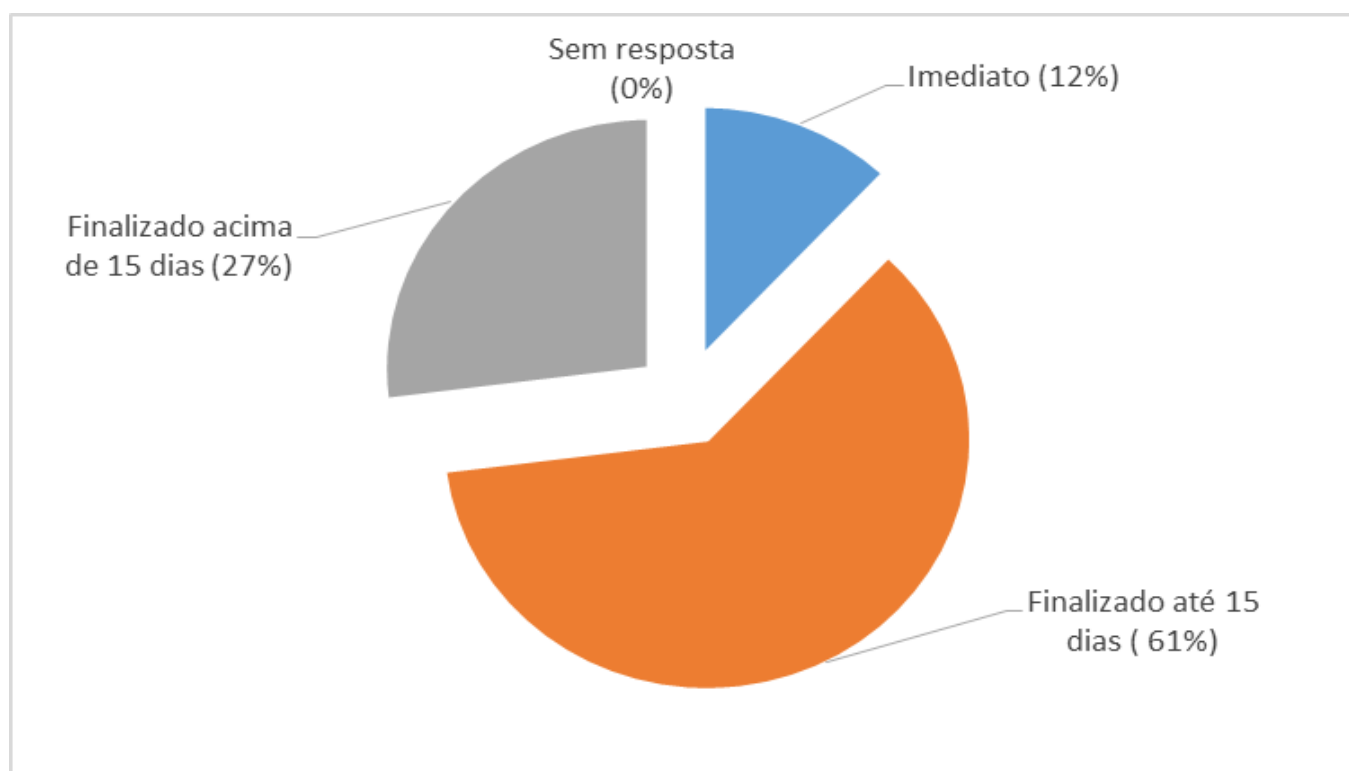
Mantiveram-se as denúncias de balanças, sem aprovação de modelo, que estão sendo comercializadas em diversos sites na internet.

3.4 Diretoria de Metrologia Científica e Industrial – Dimci

3.4.1 Manifestação por Tipo



3.4.2 Tempo de Resposta



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

3.4.3 Principais Reclamações

Calibração de instrumento - 14

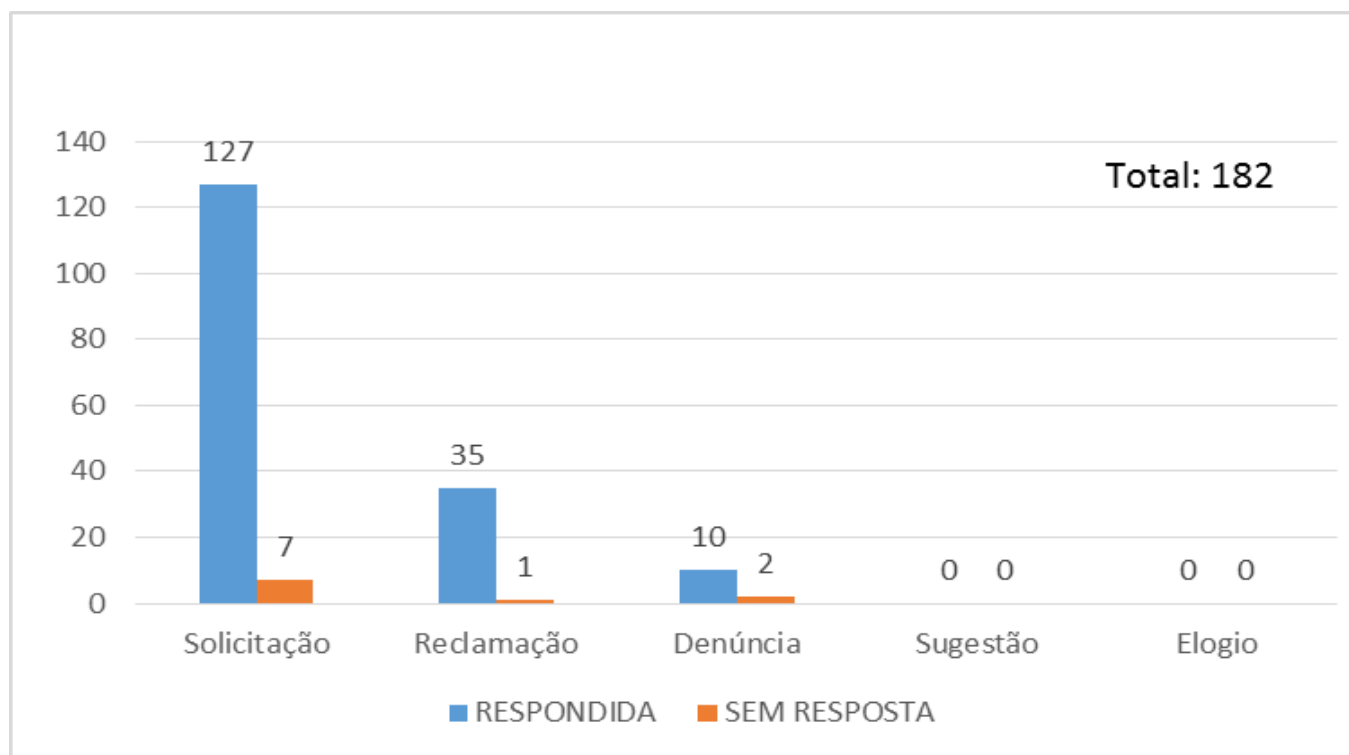
Erro no certificado – 14

3.5 Diretoria Aplicada às Ciências da Vida – Dimav

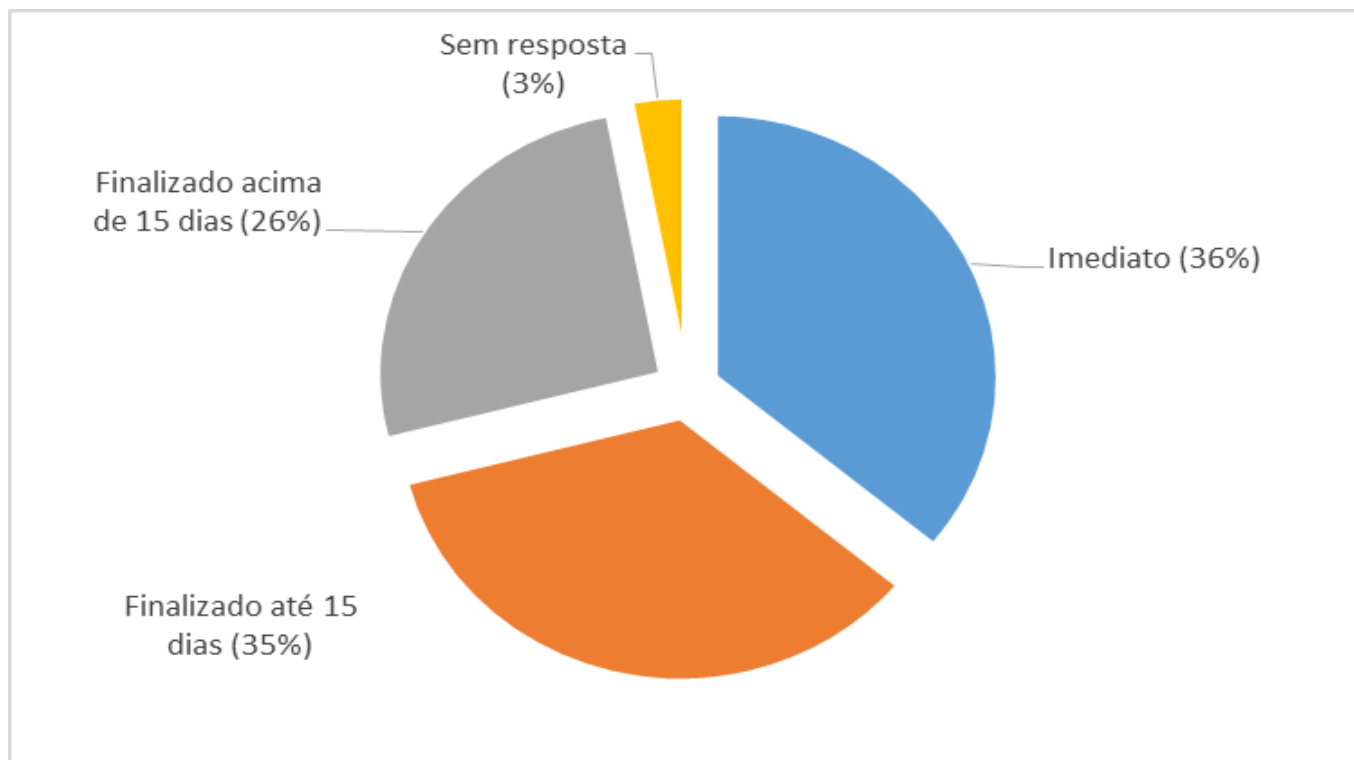
A Dimav teve apenas uma manifestação registrada ao longo do ano e que encontra finalizada no sistema.

3.6 Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade - Cored

3.6.1 Manifestação por Tipo



3.6.2 Tempo de Resposta



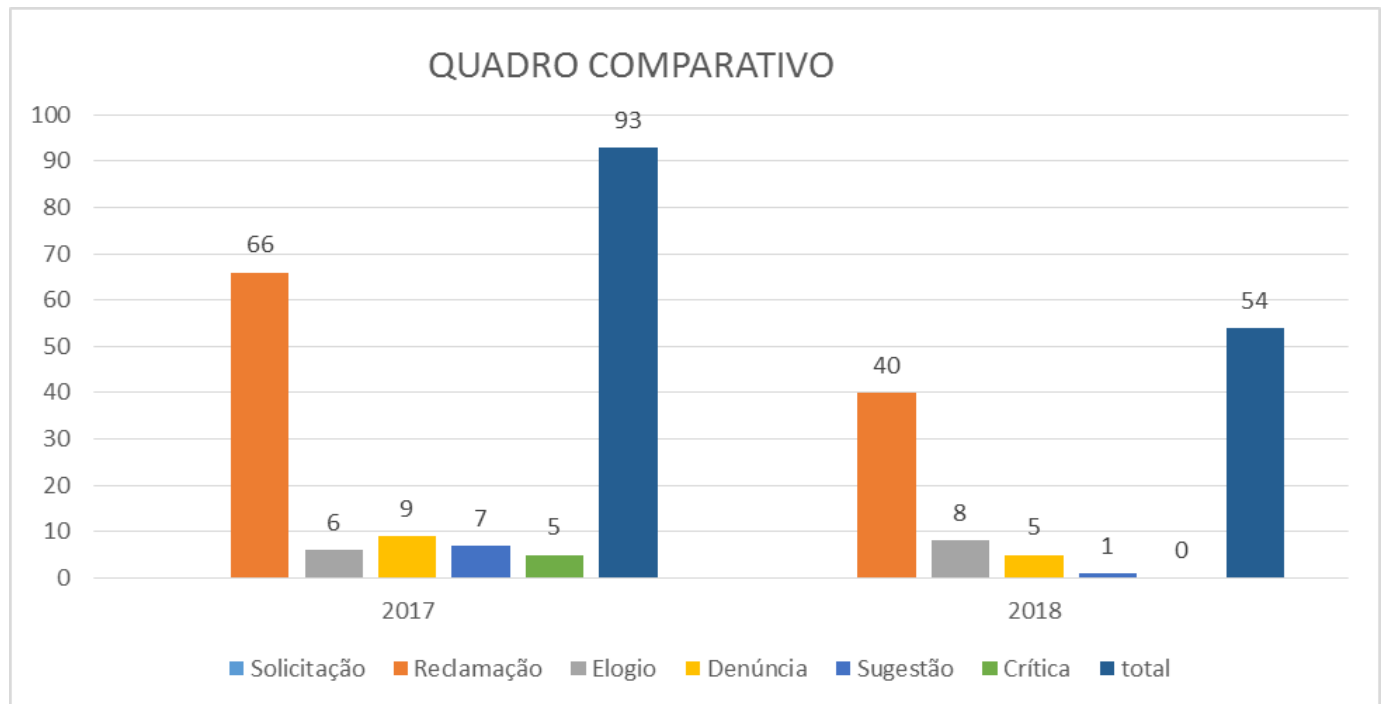
Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descritos no gráfico manifestações por tipo.

3.6.3 Principais Reclamações

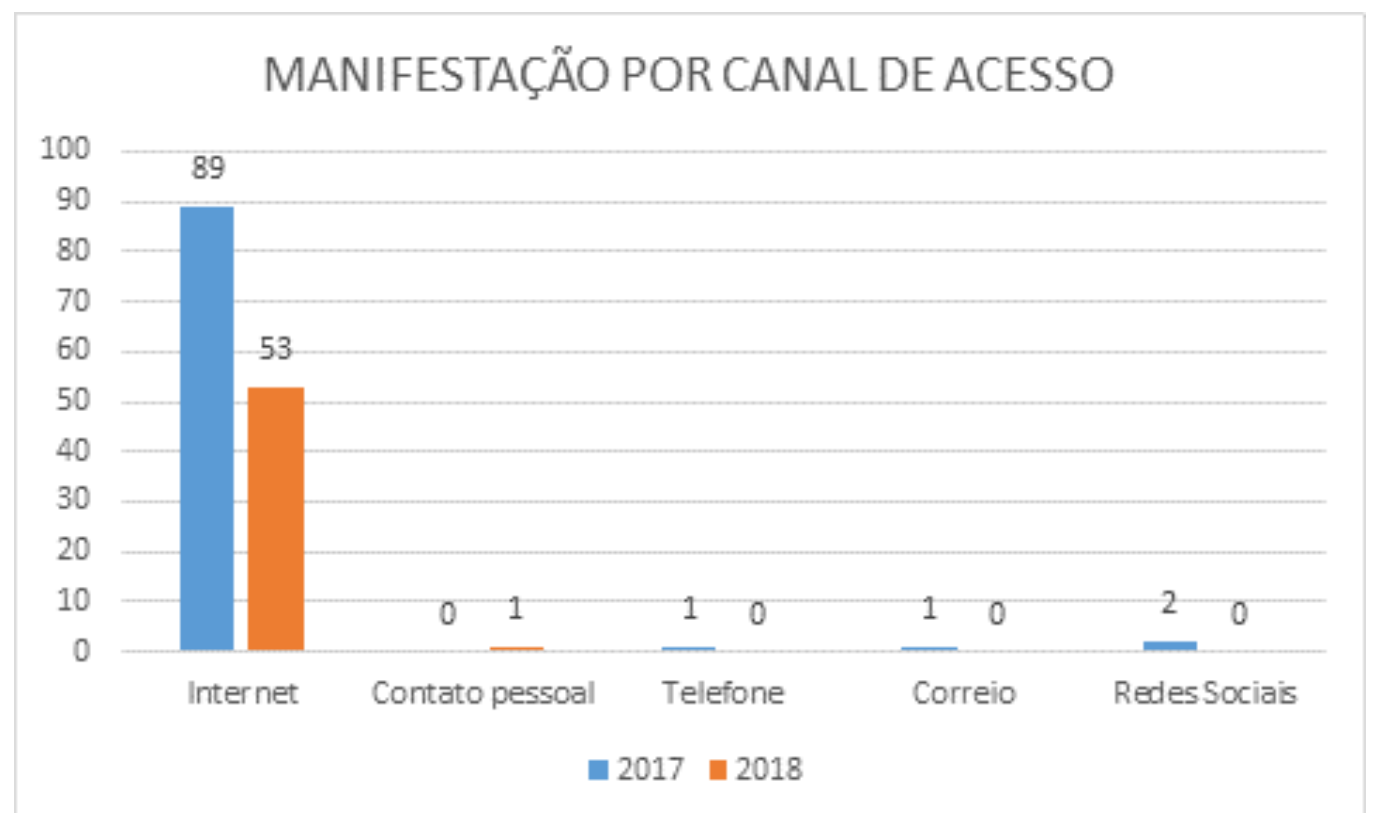
Posto de selagem em cronotacógrafo: 14
Problema no fornecimento de selos 14

4 Ouvidoria Interna

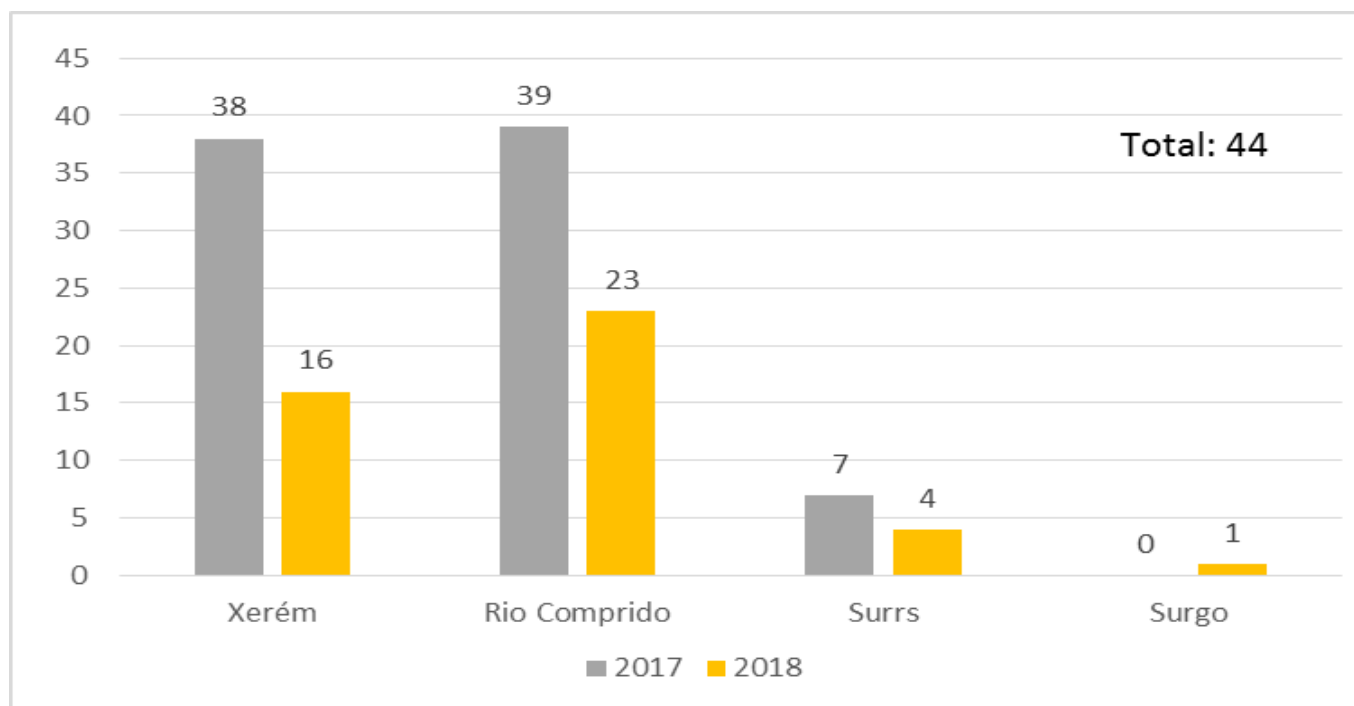
4.1 Manifestação por Tipo (2017-2018)



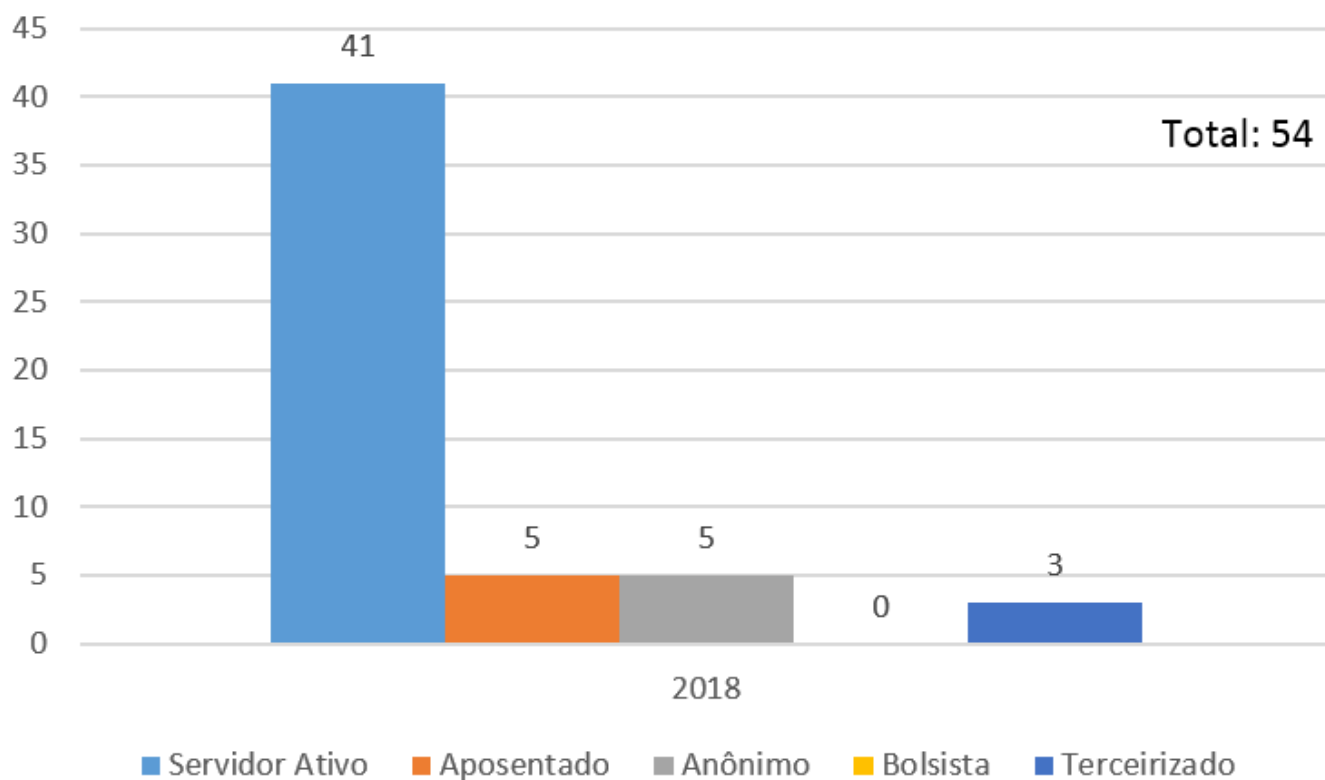
4.2 Manifestação por Canal de Acesso



4.3 Manifestação por Sede/Lotação



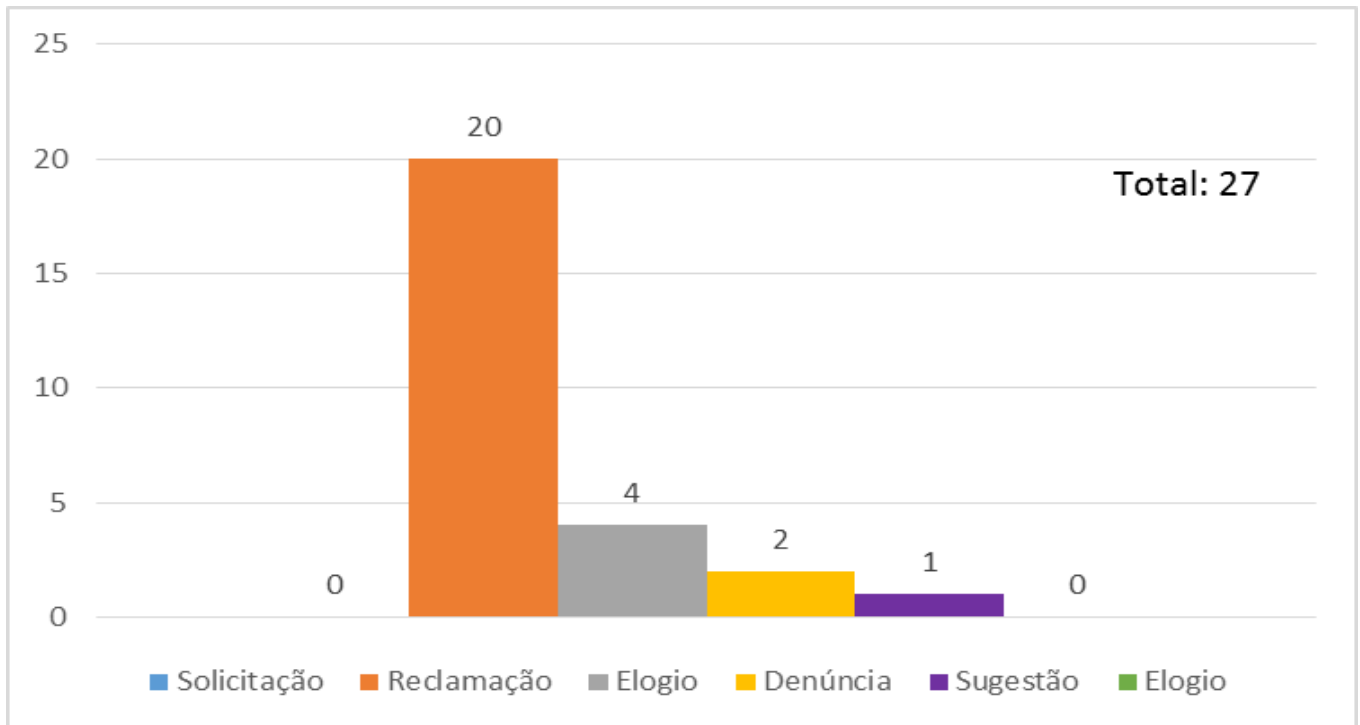
4.4 Manifestação por Público Interno



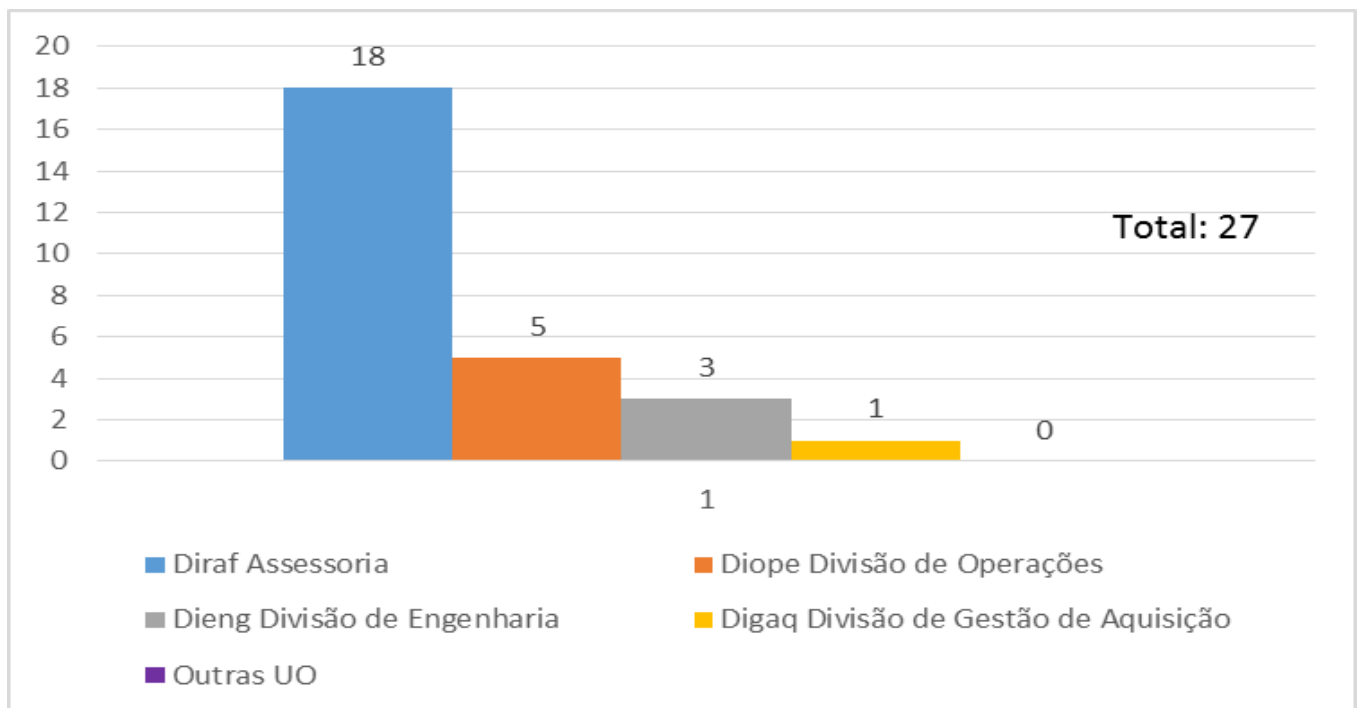
4.5 Estratificação por Unidade Principal (UP) Mais Demandadas

4.5.1 Diretoria de Administração e Finanças – Diraf

4.5.1.1 Manifestação por Tipo



4.5.1.2 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)



4.5.1.3 Principais Reclamações

Transporte - 09

Manutenção dos prédios – 08

4.5.2 Diretoria de Planejamento e Articulação Institucionais – Dplan

4.5.2.1 Manifestação por Tipo

A Dplan registrou apenas oito (08) manifestações do tipo reclamação, no período.

4.5.2.2 Manifestação por Unidade Organizacional (UO)

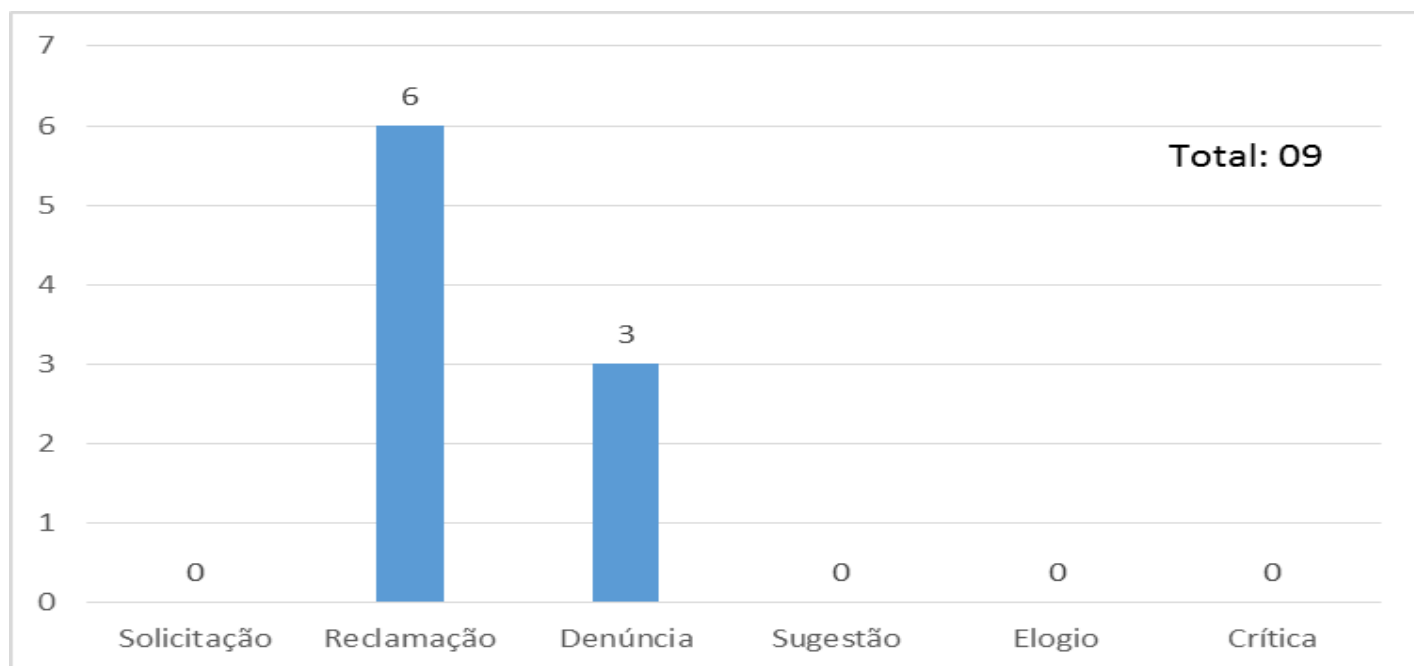
Todas as manifestações registradas no período foram relacionadas às atividades da Coordenação-Geral de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (Cogep).

4.5.2.3 Principais Reclamações

Recursos humanos – 07

4.5.3 Presidência do Inmetro - Presi

4.5.3.1. Manifestação por Tipo

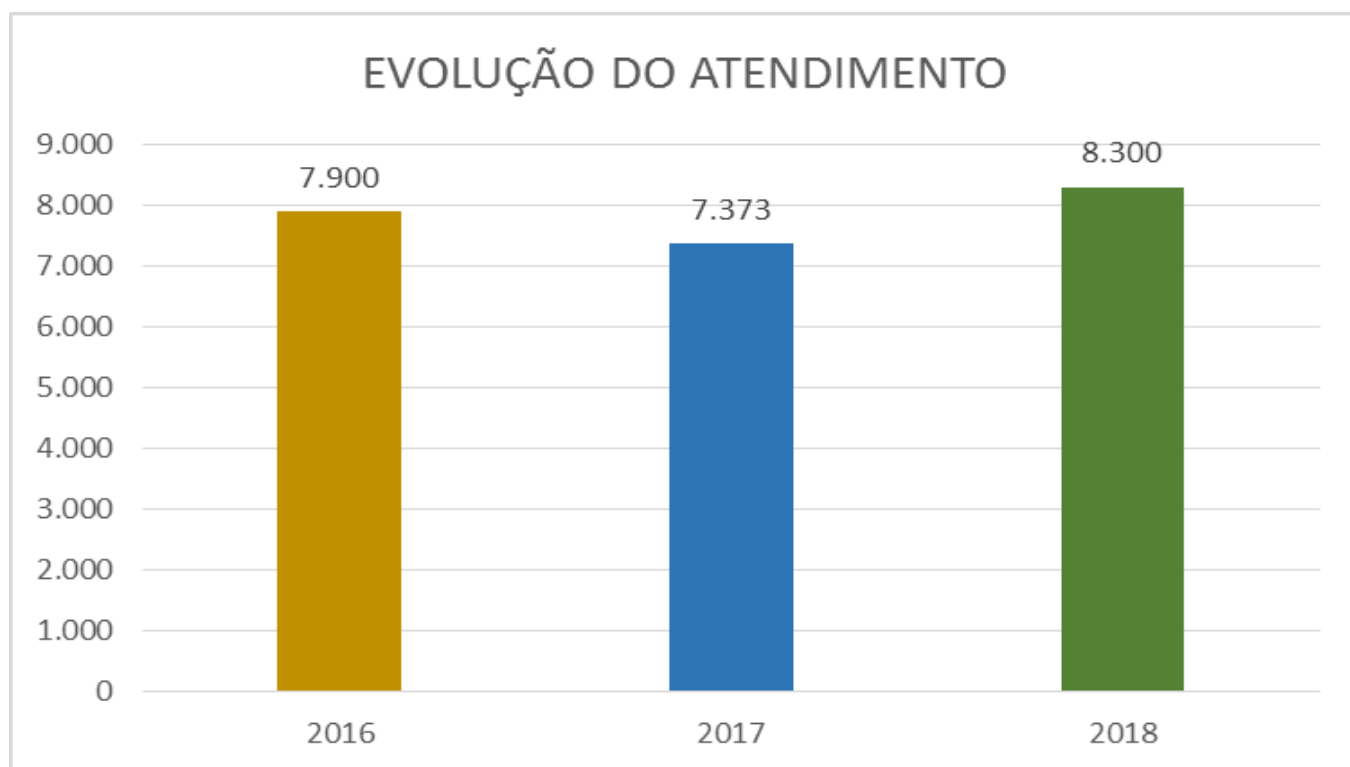


4.5.3.2 Principais Reclamações

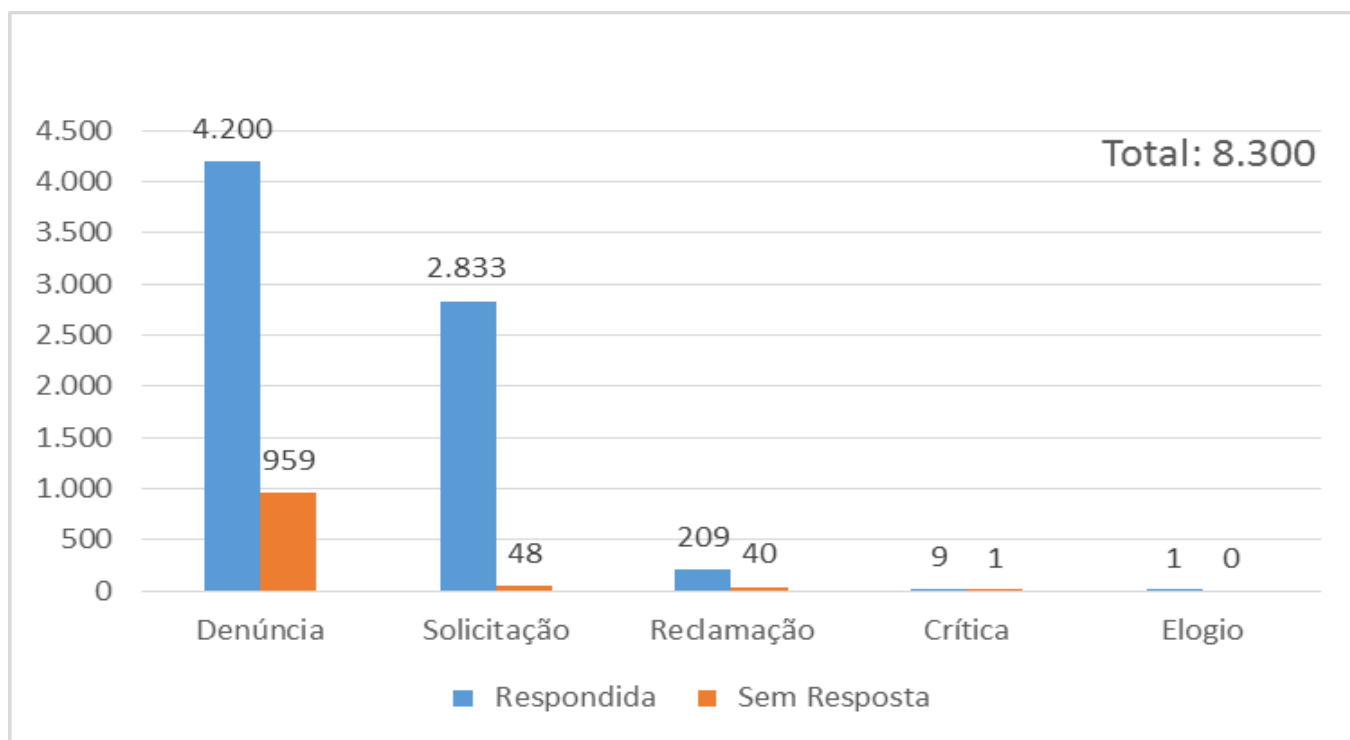
Questões Institucionais - 05

5 Sistema Integrado de Ouvidorias da RBMLQ-I (Sior)

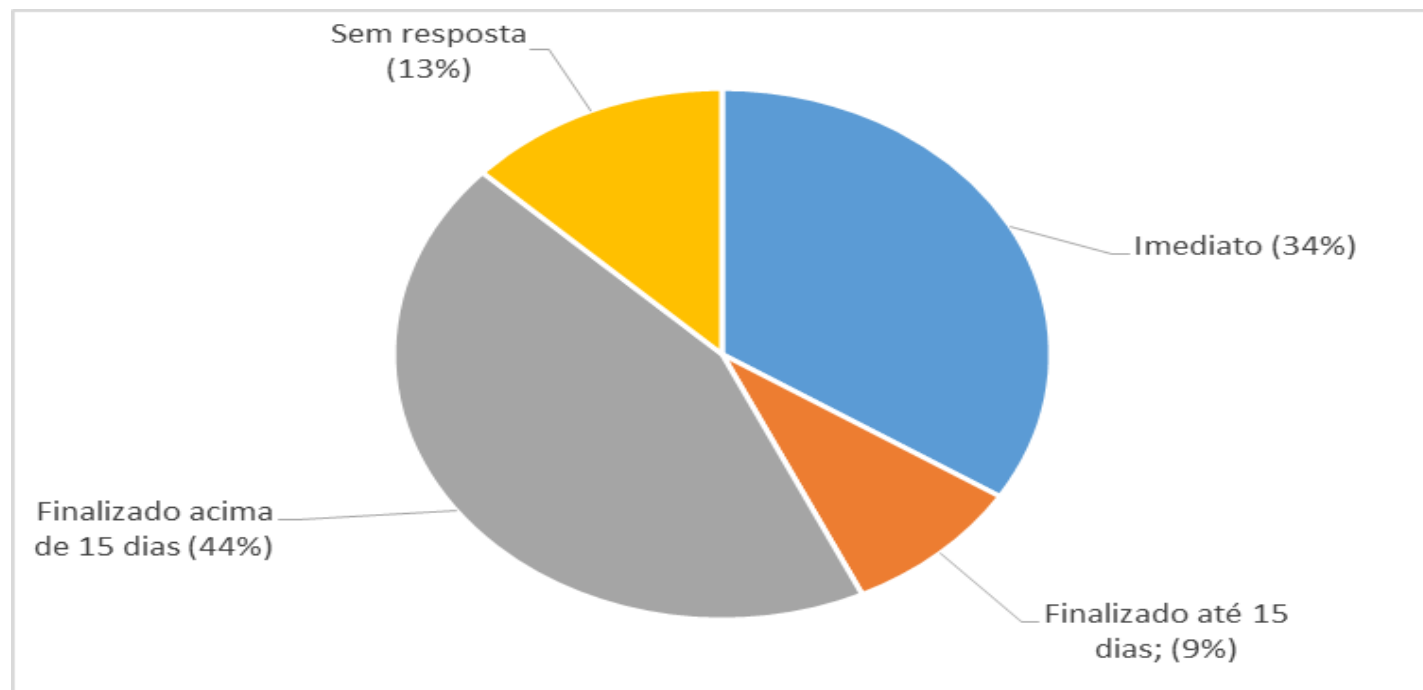
5.1 Evolução do Nº de Manifestações (2016-2018)



5.2 Manifestações por Tipo



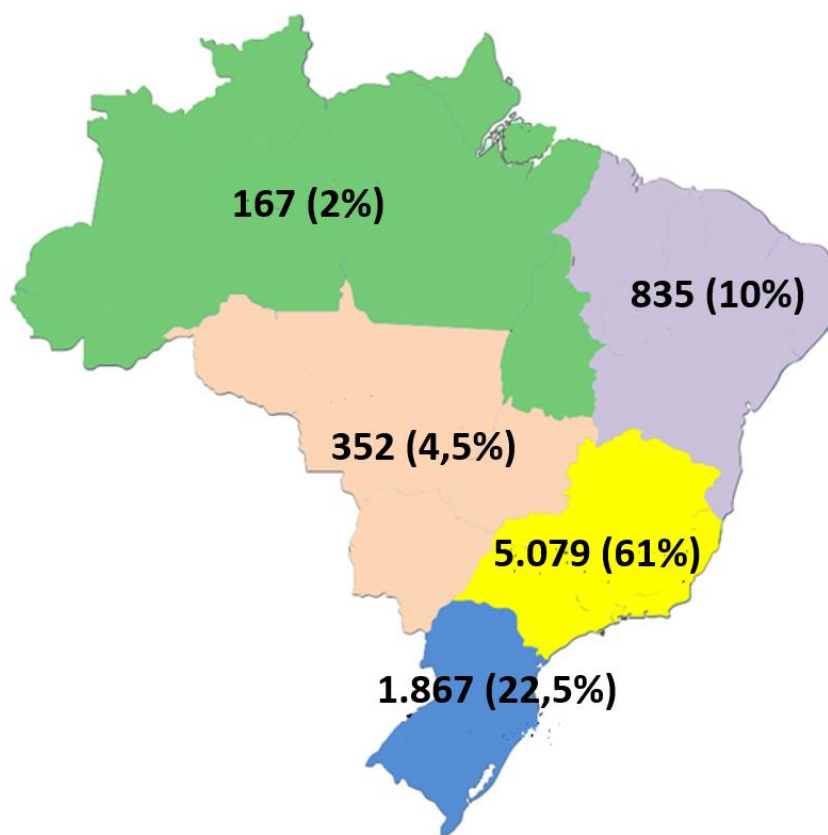
5.3 Tempo de Resposta



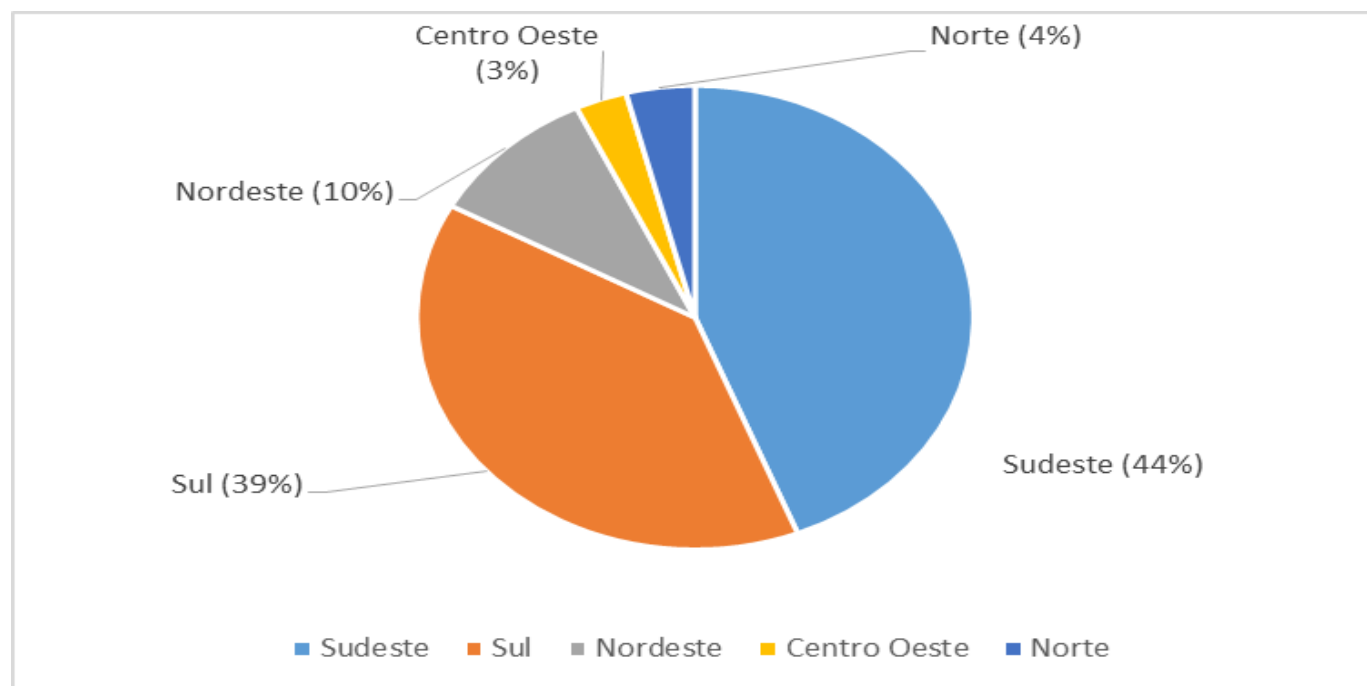
Obs.: Este percentual é calculado a partir do total de atendimentos descrito na tabela acima

5.4 Demandas por Região

5.4.1 Distribuição Regional das Manifestações Registradas no Sior



5.4.2 Distribuição Regional das Manifestações Sem Reposta



5.4.3 Distribuição das Manifestações por Estado

	UF	Até 30 dias	Mais de 30 dias	Sem Resposta	Total
NORTE	AM	55	21	3	79
	PA	6	32	31	69
	RO	0	8	4	12
	TO	0	1	3	4
	RR	0	0	1	1
	AP	0	1	1	2
	Total	61	63	43	167
NORDESTE	BA	135	132	21	288
	CE	123	94	29	246
	RN	74	22	19	115
	SE	21	31	0	52
	PB	34	9	1	44
	AL	8	12	20	40
	MA	0	21	4	25
	PE	2	6	14	22
	PI	0	0	3	3
	Total	397	327	111	835
CENTRO OESTE	GO	116	89	10	215
	MS	95	17	7	119
	MT	2	3	13	18
		Total	213	109	30
SUDESTE	SP	2.922	984	264	4.170
	MG	212	345	86	643
	RJ	6	44	95	145
	ES	71	41	9	121
		Total	3.211	1.414	454
SUL	RS	276	358	222	856
	PR	357	325	129	811
	SC	95	46	59	200
		Total	728	729	410
	Total	4.610	2.642	1.048	8.300

5.5 Principais Denúncias por Atividade Finalística Delegada

Atividade Delegada	Objeto da Denúncia	Total
Fiscalização Metrológica	Bomba de combustível descalibrada	2.137
	Balança descalibrada	365
	Produto Pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	254
	Hidrômetro descalibrado	110
	Pão francês - Comercialização por unidade	79
Fiscalização da Qualidade	Aparelhos eletrodomésticos e similares – Segurança - Sem certificação	281
	Empresa clandestina de inspeção e manutenção em extintores	136
	Equipamento solar de aquecimento de água sem certificação	133
	Brinquedos sem certificação	122
	Lâmpadas LED sem certificação	96

5.6 Denúncias com maior índice de Resultados Procedentes

ÍNDICE DE DENÚNCIAS PROCEDENTES		
Objeto da Denúncia	Total de denúncias <u>Concluídas</u> por objeto	Porcentual procedentes
Empresa clandestina de reforma de pneus	49	73%
Brinquedo sem certificação	107	67,5%
Têxtil	46	65%
Eletrodomésticos sem certificação	231	64%
Lâmpadas LED sem certificação	89	52%
Pão francês - Comercialização por unidade	68	48,5%
Equipamentos de Aquecimento Solar de Água sem certificação	65	46%
Empresa clandestina de Inspeção e manutenção em extintores de incêndio	75	44%
Hidrômetro descalibrado	78	41%
Bomba de combustível descalibrada	1.789 concluídas	12,5%

Em 2018, 41% das manifestações registradas nas Ouvidorias da Rede foram sobre “bomba de combustível descalibrada”, que totalizaram 2.137 denúncias. Esse número representa um aumento de 51% em relação ao ano anterior. No entanto, após a conclusão de 35% das fiscalizações, somente 12,5% das denúncias foram consideradas procedentes. Se essa tendência se manter, as apurações vão apontar um percentual de procedência, aproximado, de 30%.

Esses números necessitam ser melhor compreendidos e tratados pelos órgãos delegados, considerando que, tão crítica quanto à percepção do cidadão de que as bombas de

combustível não atendem à regulamentação é a probabilidade de que 30% delas estejam não conformes.

6 Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC)

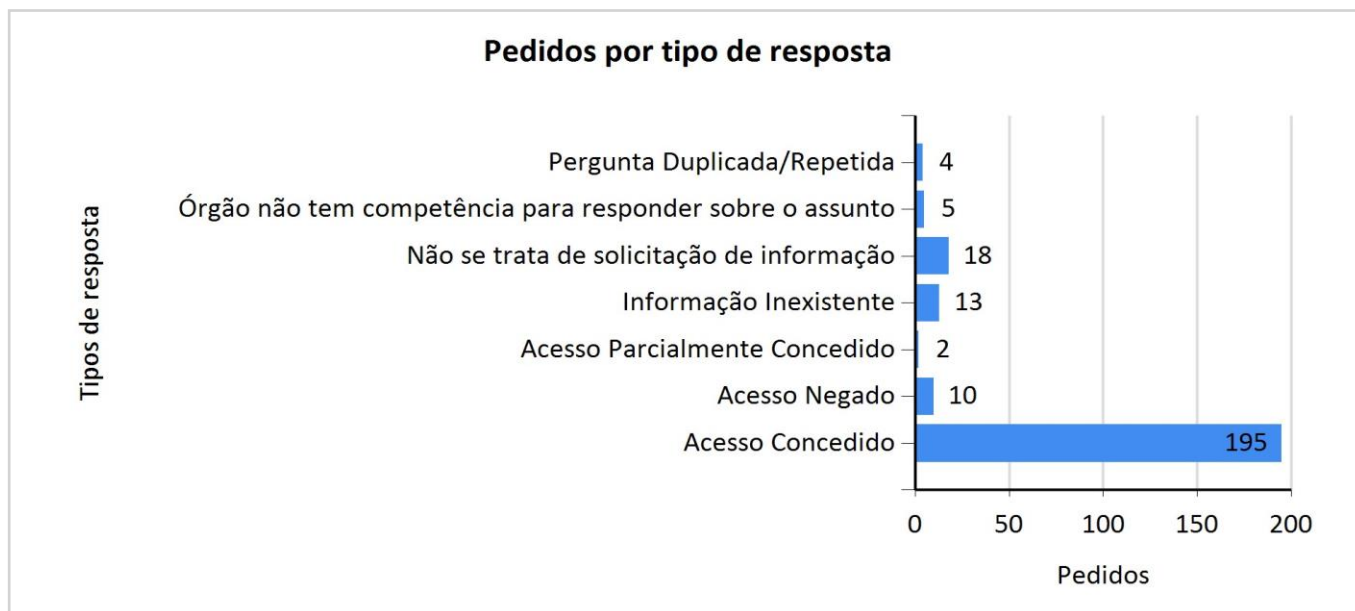
6.1 Situação e Características dos Pedidos de Acesso

Pedido de Acesso à Informação	Quantidade		248
	Média Mensal	20,67	
	Prorrogações	29	11,69%
	Recursos	37	14,91%
	Tempo Médio de Resposta	10,36 dias	

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	344	Total de solicitantes:	193
Perguntas por pedido:	1,39	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	15
		Solicitantes com um único pedido:	172
Temas das solicitações (Top 10)			
Categoria e assunto		Quantidade	% de Pedidos
Governo e Política - Administração pública		85	34,27%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços		76	30,65%
Governo e Política - Fiscalização do estado		26	10,48%
Trabalho - Profissões e ocupações		20	8,06%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso		12	4,84%
Transportes e trânsito - Transporte rodoviário		8	3,23%
Justiça e Legislação - Legislação e jurisprudência		3	1,21%
Transportes e trânsito - Trânsito		3	1,21%
Habitação, Saneamento e Urbanismo - Habitação		2	0,81%
Trabalho - Legislação trabalhista		2	0,81%

6.2 Resposta aos Pedidos de Acesso

Status dos Pedidos	Quantidade
Respondidos	247 (99,6%)
Em tramitação no prazo	1 (0,40%)



Razões da Negativa de Acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido genérico	4	40,000%	1,61%
Pedido exige tratamento adicional de dados	2	20,000%	0,81%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	10,000%	0,40%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	10,000%	0,40%
Pedido incompreensível	1	10,000%	0,40%
Processo decisório em curso	1	10,000%	0,40%
TOTAL	10	100,000%	4,03%

MEIOS DE ENVIO DA RESPOSTA		
Meio	Qualidade	(%) de pedidos
Pelo sistema (com avisos por e-mail)	247	99,60
Buscar/Consultar pessoalmente	01	0,40

6.3 Perfil dos Solicitantes

Tipos de Solicitantes		(%)
Pessoa Física	171	88,60%
Pessoa Jurídica	22	11,40%

Localização dos solicitantes			
UF	Nº de solicitantes	(%) dos solicitantes	Nº de pedidos
AL	3	1,75%	3
AM	3	1,75%	3
BA	5	2,92%	5
CE	2	1,17%	2
DF	23	13,45%	44
ES	1	0,58%	1
GO	10	5,85%	10
MA	3	1,75%	4
MG	10	5,85%	10
MS	1	0,58%	1
MT	1	0,58%	1
PA	1	0,58%	1
PE	1	0,58%	1
PI	3	1,75%	3

PR	7	4,09%	7
RJ	28	16,37%	38
RS	7	4,09%	8
SC	5	2,92%	5
SP	45	26,32%	64
Não Informado	12	7,02%	12

6.3.1 Perfil dos Solicitantes Pessoa Física

Gênero	
M	62,57%
F	28,07%
Não Informado	9,36%

Escolaridade	
Pós-graduação	36,26%
Ensino Superior	35,09%
Não Informado	9,36%
Ensino Médio	9,36%
Mestrado/Doutorado	9,36%
Ensino Fundamental	0,58%

Profissão	
Outras	19,88%
Empregado - setor privado	18,71%
Servidor público federal	18,13%
Não Informado	9,94%
Estudante	7,02%
Profis. Liberal/autônomo	7,02%
Empresário/empreendedor	6,43%
Servidor público estadual	5,26%
Jornalista	2,34%
Servidor público municipal	2,34%

Pesquisador	1,75%
Professor	1,17%

6.3.2 Perfil dos Solicitantes Pessoa Jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	40,91%
Empresa - grande porte	18,18%
Outros	18,18%
Organização Não Governamental	9,09%
Não Informado	9,09%
Sindicato / Conselho profissional	4,55%

7 Desafios para 2019

- Implementar o Plano de Dados Abertos do Inmetro (PDA) 2018-2020;
- Implantar o Conselho de Usuários do Inmetro;
- Consolidar a implementação do e-Ouv;
- Rever a prática de uso do banco de perguntas e respostas da Ouvidoria pela equipe do *call center*;
- Comprometer às áreas finalísticas do Inmetro com a revisão e atualização do banco de perguntas e respostas do Inmetro;
- Alinhar a Carta de Serviços do Inmetro aos pressupostos do Decreto 9.094/17;
- Adequar o espaço físico da Ouvidoria à legislação vigente;
- Promover o alinhamento das práticas de gestão empreendidas pelas Ouvidorias do Sior àquelas praticadas pela Ouvidoria do Inmetro;
- Implantar o processo de monitoramento dos serviços do Inmetro disponíveis no Portal de Serviços do Governo Federal.

8 Recomendações

Seguindo os pressupostos da Lei Nº 13.460/17 e considerando os resultados das estatísticas apresentadas, esta Ouvidora faz aqui algumas recomendações às UP do Inmetro e aos órgãos delegados, no sentido de assegurar que os direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Inmetro sejam garantidos:

Às unidades que prestam serviços públicos, inclusive por delegação, devem:

- Criar canais diretos de atendimento aos usuários dos seus serviços, dando ampla publicidade aos mesmos na Carta de Serviços do órgão, nas suas respectivas *home pages* e nas suas publicações e comunicações institucionais. A divulgação desses canais deve esclarecer que reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências devem ser encaminhadas à Ouvidoria do Inmetro ou do Sior, no caso da RBMLQ-I;
- Encaminhar à Ouvidoria do órgão, posicionamento quanto ao tratamento das manifestações, com especial atenção às manifestações que, devido às condições técnicas de apuração, não serão apuradas no prazo legal;
- Promover as Ouvidorias da RBMLQ-I junto à comunidade local, esclarecendo a população local sobre onde, como e por que se manifestar nessas ouvidorias.

Às UP do Inmetro, incluindo as Superintendências, devem:

- Empreender esforços para reduzir o seu índice de manifestações não respondidas;
- Empreender esforços para reduzir o índice de má qualidade no atendimento;
- Empreender esforços para corrigir os processos, cujas reclamações mais recorrentes podem estar sinalizando problemas sistêmicos;
- Atualizar e/ou inserir novas perguntas/respostas no banco de questões da Ouvidoria do Inmetro, com vistas a aumentar o índice de respostas imediatas da sua UP;
- Relatar a esta Ouvidoria as providências tomadas no sentido de rever os seus processos, com vistas a reduzir o número de manifestações registradas.

À Ouvidoria do Inmetro:

- Analisar a viabilidade de criar um 0800 único para receber as manifestações, via telefone, oriundas de todo o país, e inserção no e-Ouv, pela equipe do *call center*;
- Analisar a viabilidade trocar o 0800 da Ouvidoria por um número de apenas três dígitos;

- Analisar a viabilidade do 0800 da Ouvidoria voltar a aceitar as ligações oriundas de celular, com vistas a barrar a queda significativa no número de manifestações registradas;
- Analisar a viabilidade de desenvolver um *app*, integrado ao e-Ouv, para receber manifestações via celular.