RELATÓRIO SIOR – 2010

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 02

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2010 03

3. MAPEAMENTO DOS ESTADOS 04

3.1 COMPARATIVO DOS ESTADOS INSERIDOS 05

3.2 COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS 05

3.3 COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS 06

3.4 DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO 06

3.5 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA 07

3.6 ÍNDICES DE DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO 07

3.7 TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO 08

3.8 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ESTADO 09

3.9 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO 10

3.10 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO 11

3.11 ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES 12

3.12 DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES 13

3.13 DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO 16

3.14 DESTAQUE – DEMANDAS EM CRESCIMENTO 19

3.15 DEMANDAS POR TEMPO DE ATENDIMENTO 20

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Integrado de Ouvidorias na Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro completou cinco anos de atividades em 2010. Esse Sistema integra todas as ouvidorias dos órgãos delegados com a Ouvidoria do Inmetro, por meio do software Sac, em tempo real. O objetivo é dar mais transparência e agilidade às demandas.
Em 2010, as representações estaduais inseridas registraram 3.363 demandas no Sistema SAC. Esse valor é um recorde de atendimentos e representa um crescimento de 50% em relação aos números registrados em 2009.

Durante o ano, a Ouvidoria do Inmetro, em parceria com a Dqual e a Dimel, implantou a Norma Inmetro Geral - NIG – Ouvid 05 para o encaminhamento de demandas recebidas pelo Inmetro para os Estados. Essa norma estabelece o fluxo de tratamento, pelas Ouvidorias da Rede, de reclamações e denúncias registradas no Inmetro, mas referentes às atividades dos órgãos delegados. Na segunda parte deste relatório, informaremos os números obtidos a partir desse novo procedimento.

Ao longo de 2011, a Ouvidoria do Inmetro deverá desenvolver esse novo procedimento com as Ouvidorias inseridas no Sior. Também serão elaborados os fluxos referentes às demandas recebidas pelos órgãos delegados e que necessitam de tratamento pelo Inmetro ou por outro órgão delegado.

Para o sucesso desse trabalho, será essencial a participação e o apoio de todo o corpo funcional dos órgãos delegados. Com essas iniciativas, a Ouvidoria do Inmetro visa agilizar o tempo de resposta e melhorar constantemente a qualidade do atendimento às demandas do cidadão.

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2010

- De acordo com os dados fornecidos pelo *software* SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão – utilizado pelas Ouvidorias que fazem parte do Sior , 90% dos atendimentos de 2010 foram finalizados até 31 de dezembro. O tempo médio de resposta indicado no sistema foi de mais de 15 dias (75%).
- Do total de atendimentos registrados em 2010, 55% foram feitos por telefone. Esse canal de atendimento foi facilitado, considerando que 82% dos estados inseridos possuem sistema de discagem gratuita (0800) – AC, AM, AP, BA, CE, ES, GO, MS, MG, PA, PI, PB, PE, PR, RJ, RN, SP, SC.
- As demandas mais comuns foram as denúncias da área metrológica (79%). Os assuntos de maior destaque foram os relacionados a bombas de combustível e hidrômetros descalibrados, seguidos por produtos pré-medidos com quantidade diferente da indicada na embalagem e balanças com medição incorreta.
- Algumas demandas apresentaram um destaque em crescimento. As reclamações referentes a conduta profissional e insatisfação quanto ao atendimento realizado pela Rede, merecem uma reflexão cuidadosa. No que se refere a denúncias, o sistema registrou um crescimento nas demandas sobre produtos sem a marca compulsória de avaliação da conformidade, como conexões de ferro fundido maleável para a condução de fluídos e os vergalhões para construção civil.
- Os dados fornecidos pelo SAC indicam um índice médio de 31% de demandas consideradas procedentes, em nível nacional. Os Estados que mais se destacaram em demandas procedentes foram Alagoas, com 100%; Sergipe, com 65%; Piauí, com 57% e Espírito Santo, com 52%, em relação ao total de atendimentos finalizados.

Em uma avaliação comparativa entre os assuntos mais demandados e o índice de procedência, temos a seguinte situação:

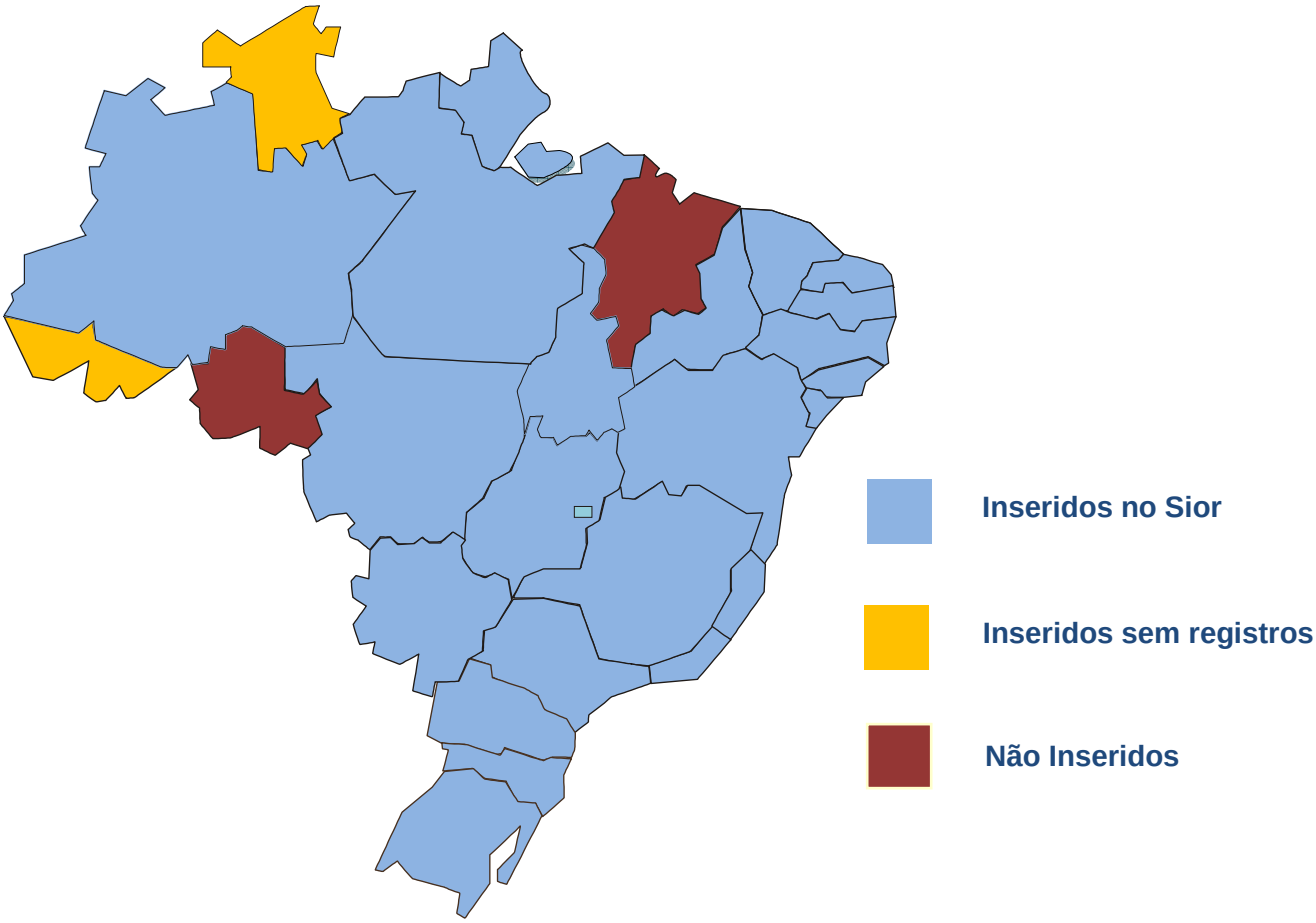
Assuntos	Registros	Finalizados	Procedentes
Bomba de combustível descalibrada	**1.018**	**865**	**118 (14 %)**
Hidrômetro descalibrado	**563**	**555**	**216 (39 %)**
Produto Pré-medido com quantidade diferente da indicada na embalagem	**364**	**329**	**113 (34 %)**
Balança descalibrada	**270**	**235**	**59 (25 %)**

Obs. – Situação em 1º de janeiro de 2010

3 - MAPEAMENTO DOS ESTADOS

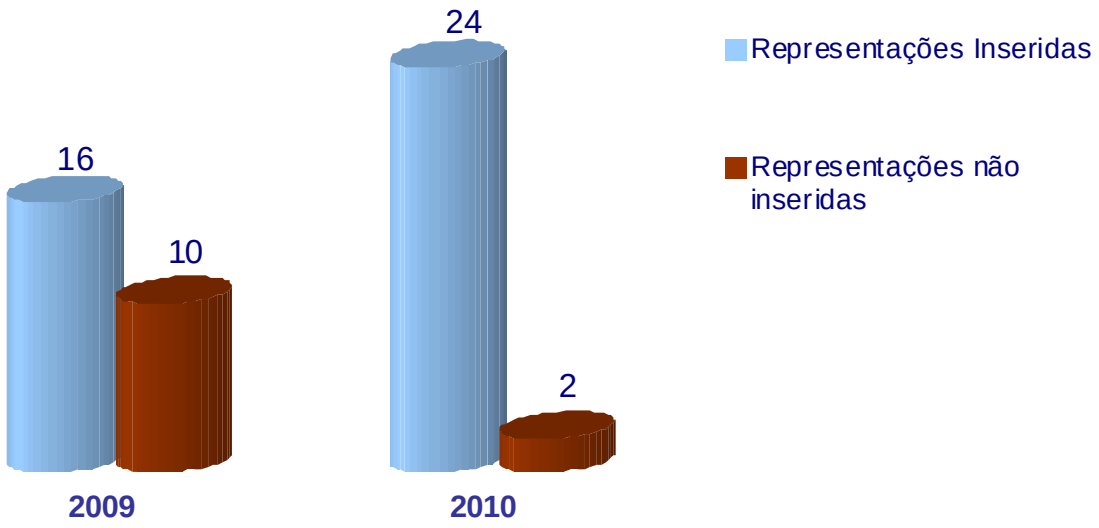
As representações estaduais da RBMLQ-I totalmente inseridas no Sior, que registraram demandas, em 2010, no Sistema SAC *Web* foram 22:
AL, AM, AP, BA, CE, ES, GO (DF), MG, MT, MS, PA, PB, PE, PI, PR , RJ, RN, RS, SC, SE, SP e **TO**.

Esse total representa um crescimento de 38% em relação a 2009.

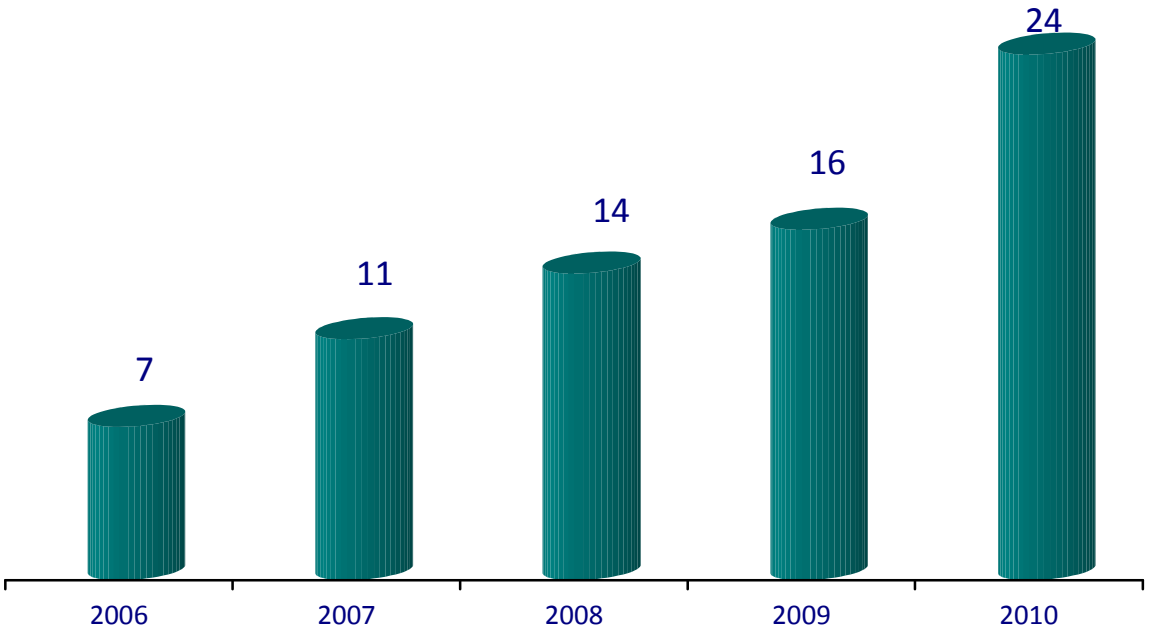


Obs. – Situação em 2010

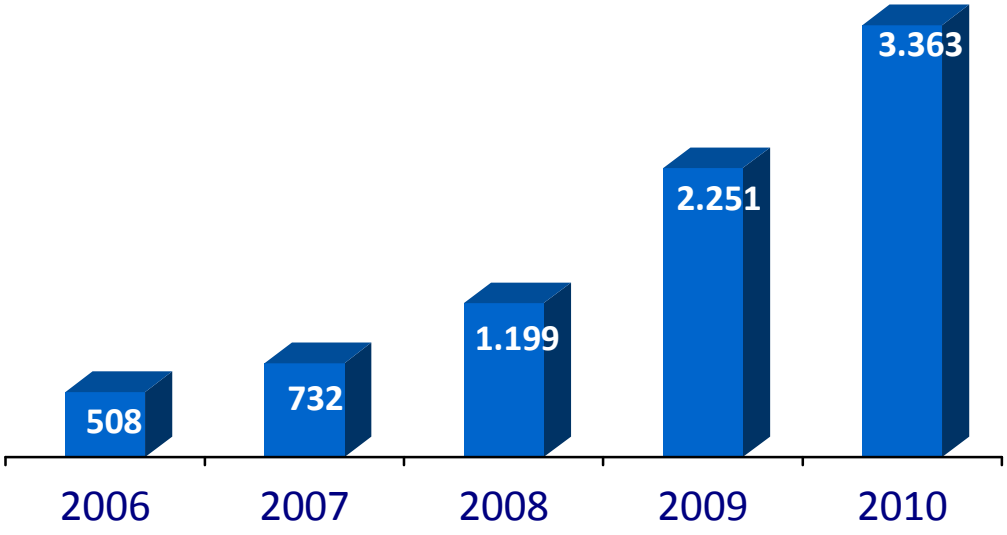
3.1 –COMPARATIVO DOS ESTADOS INSERIDOS



3.2 - COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS

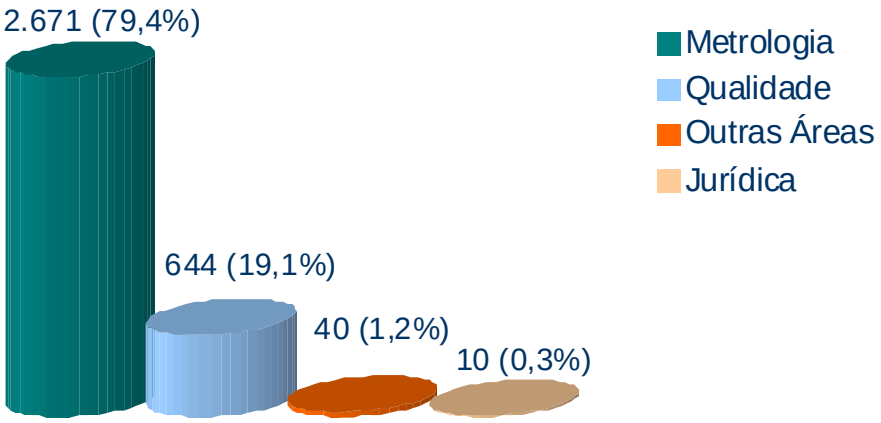


3.3 - COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS

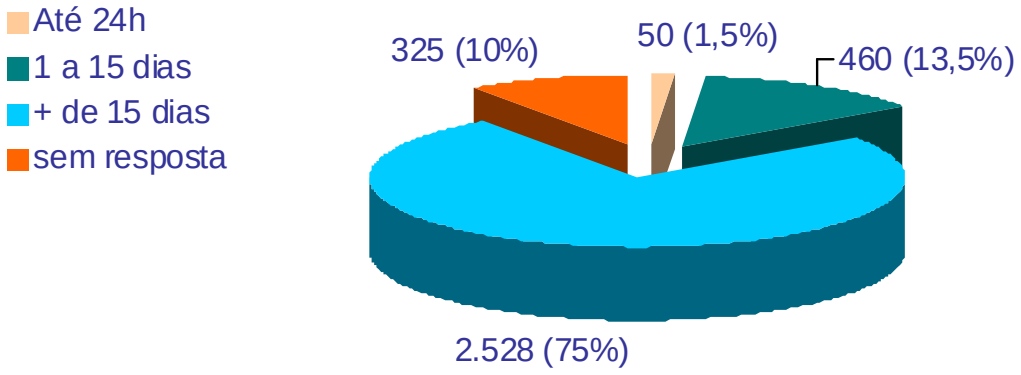


Obs. Crescimento de 50% em relação aos atendimentos registrados em 2009.

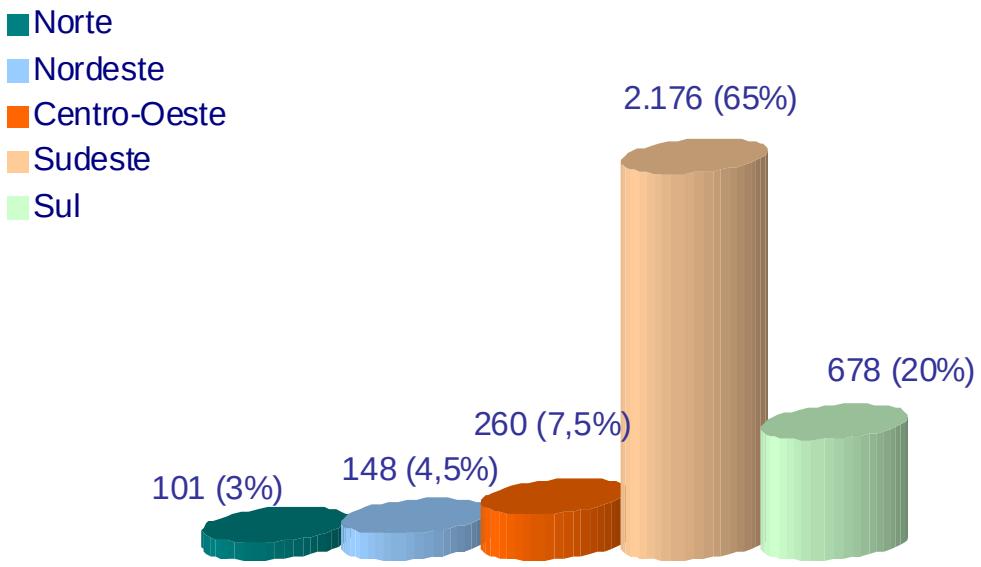
3.4 - DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



3.5 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



3.6 – ÍNDICES DE DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO



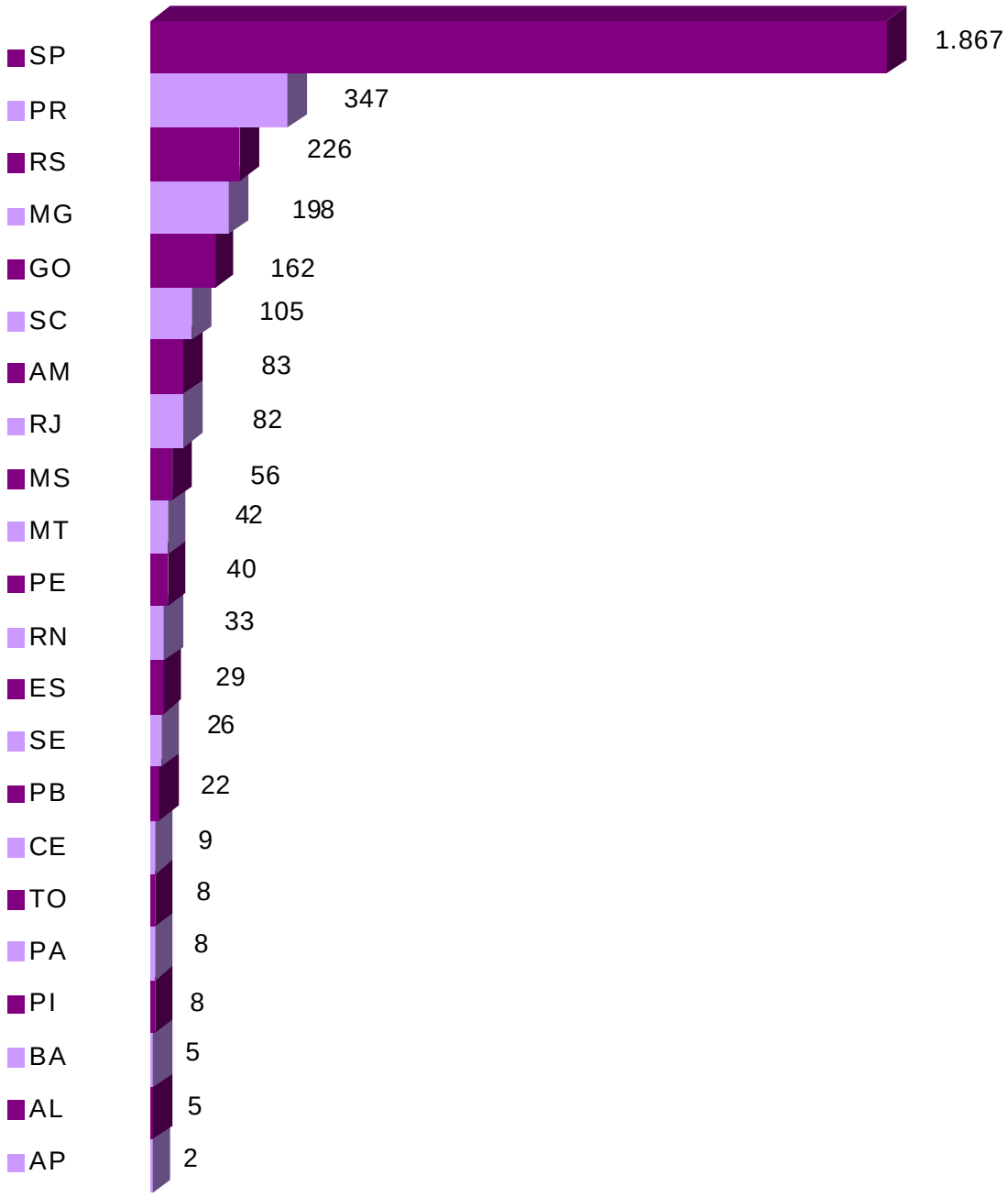
3.7 – TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados quantitativos acumulados em 2010, por estado.

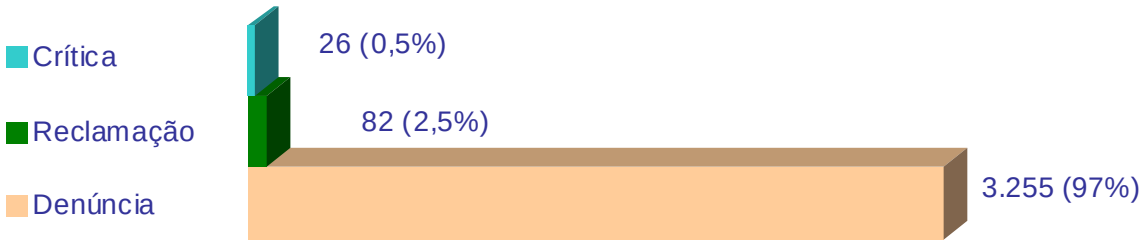
Destaque - Os estados que mais sobressaíram em 2010 foram São Paulo, com 55.5% do total de atendimentos registrados; Paraná, com 10,5%; Rio Grande do Sul, com 6,5%; Minas Gerais, com 6%; e Goiás, com 5%.

SIOR		
Quantidade de Atendimento		
Região	**Estado**	**Total acumulado em 2010**
Norte 101 (3%)	AM	83
	AP	2
	PA	8
	TO	8
Nordeste 148 (4,5%)	AL	5
	BA	5
	CE	9
	PB	22
	PE	40
	PI	8
	RN	33
	SE	26
Centro-Oeste 260 (7,5%)	**GO / DF**	**162**
	MT	42
	MS	56
Sudeste 2.176 (65%)	ES	29
	MG	**198**
	RJ	**82**
	SP	**1.867**
Sul 678 (20%)	**PR**	**347**
	SC	105
	RS	**226**
Total		**3.363 (100%)**

3.8 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ESTADO



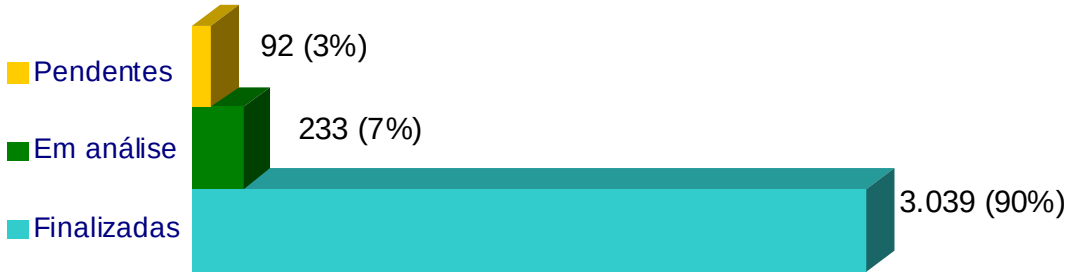
3.9 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO



Destaque - As demandas mais comuns foram as denúncias, principalmente as relacionadas a bombas de combustível e hidrômetros descalibrados, produtos pré-medidos com quantidade inferior à informada na embalagem, balanças com medição incorreta e instaladores clandestinos de gás natural.

SIOR					
Quantidade de atendimento por Tipo					
Região	**Estado**	**Reclamação**	**Denúncia**	**Crítica**	**Total**
Norte	AM	02	81	----	83
	AP	---	02	---	02
	PA	---	08	---	08
	TO	---	07	01	08
Nordeste	AL	---	05	---	05
	BA	01	04	---	05
	CE	03	06	---	09
	PB	---	22	---	22
	PE	---	40	---	40
	PI	---	07	01	08
	RN	---	33	---	33
	SE	3	21	02	26
Centro-Oeste	GO / DF	13	143	06	162
	MT	11	31	---	42
	MS	---	56	---	56
Sudeste	ES	03	26	---	29
	MG	02	196	---	198
	RJ	---	82	---	82
	SP	02	1.863	02	1.867
Sul	PR	19	319	09	347
	SC	---	104	01	105
	RS	23	199	04	226
Total		**82 (2%)**	**3.255 (97%)**	**26 (1%)**	**3.363 (100%)**

3.10 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO



Destaque - 90% dos atendimentos de 2010 foram finalizados até 31 de dezembro.

SIOR					
Quantidade de atendimento					
Região	**Estado**	**Pendentes**	**Em análise**	**Finalizadas**	**Total**
Norte	AM	---	---	83	83
	AP	02	---	---	02
	PA	06	---	02	08
	TO	---	---	08	08
Nordeste	AL	----	04	01	05
	BA	----	----	05	05
	CE	09	----	----	09
	PB	----	02	20	22
	PE	----	10	30	40
	PI	----	01	07	08
	RN	07	06	20	33
	SE	----	----	26	26
Centro-Oeste	GO / DF	----	04	158	162
	MT	----	----	42	42
	MS	----	----	56	56
Sudeste	ES	----	04	25	29
	MG	03	103	92	198
	RJ	45	----	37	82
	SP	06	72	1.789	1.867
Sul	PR	13	15	319	347
	SC	----	----	105	105
	RS	01	11	214	226
Total		**92 (3%)**	**232 (7%)**	**3.039 (90%)**	**3.363 (100%)**

3.11 – ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES

Dos 3.038 atendimentos concluídos, 962 (32%) foram considerados procedentes

Destaque - Os Estados que mais se destacaram em demandas procedentes foram Alagoas, com 100%; Sergipe, com 65%; Piauí, com 57% e Espírito Santo, com 52%, em relação ao total de atendimentos finalizados.

Comparativo de Procedência por Atendimento Finalizado – 2010

Região	Estado	Finalizados	Procedentes
Norte	AM	83	32 (38,5%)
	AP	---	---
	PA	02	---
	TO	08	01 (12,5%)
Nordeste	AL	01	01 (100%)
	BA	05	01 (20%)
	CE	---	---
	PB	20	08(40%)
	PE	30	05 (17%)
	PI	**07**	**04 (57%)**
	RN	20	05 (25%)
	SE	**26**	**17 (65%)**
Centro-Oeste	GO / DF	158	41 (26%)
	MT	42	16 (38%)
	MS	56	26 (46.5%)
Sudeste	**ES**	**25**	**13 (52%)**
	MG	92	33 (36%)
	RJ	37	03 (8%)
	SP	1.789	510 (28,5%)
Sul	PR	319	113 (35%)
	SC	105	38(36%)
	RS	214	102 (47%)
Total		**3.039**	**969 (32%)**

3.12 – DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES

Índice de Procedência por Assunto – 2010

Região	Estado	Procedentes	Assunto	%
Norte	AM	32	- Bombas de combustível descalibradas - Pão francês vendido a unidade - Pré-medido – quantidade diferente da indicada na embalagem	13 (40%) 05 (15,5%) 05 (15,5%)
	TO	01	- Empresa não autorizada para manutenção e conserto de bombas de combustível	01 (12,5%)
Nordeste	AL	01	- Pão francês vendido a unidade	01 (100%)
	BA	01	- Qualidade no Atendimento –Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	01 (100%)
	PB	08	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas	03 (37,5%) 03(37,5%)
	PE	05	- Bombas de combustível descalibradas	02 (40%)
	PI	04	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Pré-medido – quantidade diferente da indicada na embalagem - Extintor de incêndio (sem certificação)	01 (25%) 01 (25%) 01 (25%) 01 (25%)
	RN	05	- Processos certificados compulsoriamente – cesta de alimentos	02 (40%)
	SE	17	- Pão francês vendido a unidade	06 (35%)

Índice de Procedência por Assunto – 2010 (Continuação)

Região	Estado	Procedente	Assunto	%
Centro-Oeste	GO / DF	41	- Produtos pré-medidos – Quantidade diferente da indicada na embalagem	09 (22%)
			- Pão francês vendido a unidade	07 (17%)
			- Bombas de combustível descalibradas	07 (17%)
	MT	16	- Bombas de combustível descalibradas	05 (31%)
			- Balanças descalibradas	03 (19%)
	MS	26	- Etiqueta têxtil em desacordo com a regulamentação	05 (19%)
			- Brinquedos piratas – sem certificação	04 (15%)
Sudeste	ES	13	- Pão francês vendido a unidade	05 (38,5%)
			- Balanças descalibradas	03 (23%)
	MG	33	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	12 (36%)
			- Pão francês vendido a unidade	08 (24%)
	RJ	03	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	02 (67%)
	SP	510	- Hidrômetros descalibrados	190 (37%)
			- Bombas de combustível descalibradas	67 (13%)
			- Empresas clandestinas de manutenção e inspeção técnica em extintores	46 (9%)

Sul	PR	111	- Hidrômetros descalibrados - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	25 (22,5%) 18 (16%)
	SC	38	- Bombas de combustível descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	5 (13%) 5 (13%)
	RS	99	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem - Produtos pré-medidos – Ausência de indicação quantitativa	14 (14%) 13 (13%)

3.13 - DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO

Assuntos mais demandados - 2010			
Região	**Estado**	**Assunto**	
Norte	AM	Bombas de combustível descalibradas	38
		Balanças descalibradas	10
		Produtos pré-medido – quantidade diferente da indicada na embalagem	10
	PA	Bombas de combustível descalibradas	4
	TO	Balanças descalibradas	3
Nordeste	AL	Produtos pré-medido – quantidade diferente da indicada na embalagem	3
	BA	Bombas de combustível descalibradas	3
	CE	Bombas de combustível descalibradas	2
		Fiscalização Metrologia Legal – Procedimento incorreto	2
	PB	Bombas de combustível descalibradas	12
		Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	4
	PE	Bombas de combustível descalibradas	18
		Balanças descalibradas	9
		Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	6
		Comercialização de pão francês em unidade	6

Nordeste (Continuação)	RN	Balanças descalibradas Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	9 7 5
	SE	Comercialização de pão francês em unidade Balanças descalibradas	6 4

Centro-Oeste	GO	Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade dferente à indicada na embalagem Balanças descalibradas Comercialização de pão francês em unidade	54 23 19 11
	MT	Bombas de combustível descalibradas	12
	MS	Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem Etiqueta têxtil em desacordo com a regulamentação Brinquedo sem certificação	11 10 7 6

Sudeste	ES	Balanças descalibradas Comercialização de pão francês em unidade	13 6
	MG	Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem Balanças descalibradas Comercialização de pão francês em unidade	80 27 18 18
	RJ	Bombas de combustível descalibradas	79
	SP	Bombas de combustível descalibradas Hidrômetros descalibrados Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	593 494 179

Sul	PR	Hidrômetros descalibrados Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	68 65 56
	SC	Bombas de combustível descalibradas Instalador de gnv sem registro	26 15
	RS	Empresa de manutenção em extintores de incêndio sem registro Balanças descalibradas Produtos pré-medidos sem indicação quantitativa Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	25 22 19 19

3.14 – DESTAQUE – DEMANDAS EM CRESCIMENTO

Destaque - Reclamações em crescimento	2009	2010	Crescimento
Conduta profissional - RBMLQ - (SUPRS)	3	7	133 %
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado	2	4	100 %
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio	4	6	50 %
Fiscalização (metrologia legal) - procedimento de fiscalização incorreto	11	14	27 %

Destaque - Denúncias em crescimento	2009	2010	Crescimento
Produto de certificação compulsória - Produto pirata (sem selo) - Conexões de ferro fundido maleável pra condução de fluidos	1	8	700 %
Produto de certificação compulsória - Produto pirata (sem selo) - Barras e fios de aço (vergalhão)	2	15	650 %
Instrumento de medição - Balança rodoviária	4	22	450 %
Instrumento de medição - Hidrômetro	121	563	365 %
Produto com declaração do fornecedor compulsória - (SEM DECLARAÇÃO) - Isqueiro a gás, recarregável ou descartável	1	4	300 %
Produto de certificação compulsória - Produto pirata (selo falso) - Extintor de incêndio	6	21	250 %
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Reforma de pneus	2	7	250 %
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio	45	150	233 %
Produto de certificação compulsória - Produto pirata (selo falso) - Capacete para motociclista	1	3	200 %
Produto pré-medido - Alimento comercializado a peso	7	21	200 %

3.15 – DEMANDAS POR TEMPO DE ATENDIMENTO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados referentes ao tempo de resposta de cada órgão delegado.

Destaque – AP, CE (todas sem resposta) / PA, MG e RJ (a maioria sem resposta)

SIOR							
Quantidade de Atendimento							
Região	**Estado**	**Até 24 horas**	**De 1 a 15 dias**	**De 16 a 30 dias**	**Mais de 30 dias**	**Sem resposta**	**Total**
Norte 101 (3%)	AM	05	41	26	11	---	83
	AP	**---**	**---**	**---**	**---**	**02**	**02**
	PA	**---**	**---**	**---**	**02**	**06**	**8**
	TO	02	01	01	04	---	8
Nordeste 148 (4,5%)	AL	---	01	---	---	04	5
	BA	---	---	01	04	---	5
	CE	**---**	**---**	**---**	**---**	**09**	**09**
	PB	03	08	---	09	02	22
	PE	05	05	08	12	10	40
	PI	06	01	---	---	01	02
	RN	01	13	02	04	13	33
	SE	02	09	02	13	---	26
Centro-Oeste 260 (7,5%)	GO / DF	03	69	29	57	04	162
	MT	04	13	05	20	---	42
	MS	---	24	11	21	---	56
Sudeste 2.176 (65%)	ES	---	04	06	15	04	29
	MG	**03**	**17**	**10**	**62**	**106**	**198**
	RJ	**---**	**19**	**02**	**16**	**45**	**82**
	SP	03	100	252	1.434	78	1.867
Sul 678 (20%)	PR	12	68	61	178	28	347
	SC	01	45	25	34	---	105
	RS	---	22	14	178	12	226
Total	**3.363 (100%)**						