



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

# Carta de Serviços ao Usuário



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

Estado do Tocantins  
Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços (SICS)

**Governador do Estado**  
Mauro Carlesse  
**Secretário da Indústria, Comércio e Serviços (SICS)**  
Ridoval Darci Chiareloto  
**Controladoria-Geral do Estado (CGE) - Secretário-Chefe**  
Senivan Almeida de Arruda

Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do  
Estado do Tocantins (AEM/TO)

**Presidente**  
Rérison Antônio Castro Leite  
**Vice-Presidente**  
Márcia Xavier  
**Ouvidoria**  
Rafhael Viana Alves

Ed. Revisada, 2019.  
Esta publicação é de responsabilidade da Ouvidoria.  
Editada pela Assessoria de Comunicação.  
Todos os direitos reservados à AEM/TO.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Índice

Confiança Credibilidade .....	04
Missão e Visão .....	05
Instruções .....	06
Atendimento às Manifestações dos Cidadãos na Ouvidoria .....	07
Atendimento às Manifestações da Lei de Acesso à Informação .....	08
Dívida Ativa .....	09
Fiscalização de Produtos e Serviços Regulamentados .....	10
Exame de Produtos Pré-medidos .....	11
Verificação de Instrumentos de Medição .....	12
Relacionamento com a Mídia .....	14
Visitas à Agência de Metrologia .....	15



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Confiança e Credibilidade

A Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins (AEM/TO) é uma autarquia Estadual vinculada à Secretaria Estadual da Indústria, Comércio e Serviços (SICS) e é o órgão delegado do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) no Tocantins. Integrante da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade (RBLMQ-I), sua missão institucional é prover confiança à sociedade tocantinense nas medições e na qualidade dos produtos, por meio da Metrologia e da Avaliação da Conformidade, promovendo a harmonização e a competitividade.

## As áreas de atuação

A Metrologia Científica e Industrial, a Metrologia Legal, a Acreditação de Laboratórios e de Organismos, a Avaliação da Conformidade e o Ponto Focal sobre Barreiras Técnicas ao Comércio são as grandes áreas de atuação do Inmetro. Esta diversificada gama de atividades está assentada em conhecimento científico e tecnológico, baseado em pesquisa e intercâmbio internacional, que credencia a instituição como um decisivo agente de inovação e uma espécie de ponte entre a academia e a empresa.

## Mais qualidade para o cidadão

AAEM/TO atua como instituição básica do Sistema de Proteção ao Consumidor, tanto na fiscalização de pesos e medidas de produtos de consumo, como na qualidade de mercadorias que tenham impacto direto na vida do cidadão. Por outro lado, a AEM/TO, entende o consumidor como um indutor do processo da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo. Entretanto, para o consumidor desempenhar bem essa função, uma ferramenta é vital: informação, que contribui para desenvolver a consciência crítica a respeito de que produto adquirir ou serviço contratar, levando em consideração outros atributos além do preço.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Conceitos da AEM/TO

### Missão

Prover confiança à sociedade tocantinense nas medições e nos produtos, por meio da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade.

### Visão

Órgão de Estado fundamental e estratégico ao desenvolvimento socioeconômico do Tocantins, pela relevância e qualidade de seus serviços, pelo apoio à inovação, por sua excelência técnica, científica e de gestão, com amplo reconhecimento social.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Instruções

A Carta de Serviços ao Usuário da AEM/TO tem como objetivo informar à sociedade sobre as atividades da Agência, de forma clara, os serviços prestados, os canais de acesso, os horários de atendimento, os prazos e os compromissos assumidos com os atendimentos.

Aqui estão listados os serviços que compõem a Agência de Metrologia por ordem alfabética. Caso o serviço desejado não esteja contemplado neste documento, o usuário poderá consultar a base de perguntas frequentes, disponível no endereço eletrônico: [aem.to.gov.br](http://aem.to.gov.br), ou efetuar consulta à Ouvidoria da AEM/TO, pelo site [www.aem.to.gov.br](http://www.aem.to.gov.br), ou ainda através dos telefones: (63) 3218-2076 e 98466-6397.

A Carta de Serviços também está disponível no endereço: [www.aem.to.gov.br/cartadeservicos](http://www.aem.to.gov.br/cartadeservicos) e é possível realizar buscas por palavras-chave que facilitam a localização dos assuntos.



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Atendimento às Manifestações dos Cidadãos na Ouvidoria

A Ouvidoria está sempre disponível para denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões de todos os cidadãos, relativas às atividades da Agência de Metrologia Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins. Para acesso ao canal da Ouvidoria da AEM/TO é recomendável que o cidadão considere as seguintes definições:

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.

**Elogio:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da administração/direção do órgão.

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

Requisitos para solicitação do serviço	Canais disponíveis	Tempo médio pra conclusão do serviço
Registrar manifestação nos canais da Ouvidoria da AEM/TO	Call Center, Atendimento Online (disponível no site), Atendimento Presencial, Correspondência, Site Reclame Aqui	Quinze dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais dez dias



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## **Atendimento às Manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal 13.460/12 e do Decreto do Governo do Estado Tocantins, n.º 5.919, de 25 de março de 2019**

A Lei de Acesso a Informação (LAI), n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, foi implementada na Administração Pública Federal no ano de 2012, a partir do Decreto n.º 7.724 de 16 de maio de 2012, a Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017 e do Decreto do Governo do Estado do Tocantins n.º 5.919, de 25 de março de 2019. Desde então, cidadãos e entidades têm feito diversos pedidos de acesso à informação Administração Pública direta e indireta, com base no interesse público ou particular.

A Controladoria Geral do Estado do Tocantins (CGE) é o órgão responsável pelo monitoramento da aplicação no âmbito da Administração Pública Estadual, pelo treinamento de agentes públicos no desenvolvimento de boas práticas de transparência, pelo fomento à cultura de transparência e a conscientização do direito fundamental de acesso à informação, bem como instância responsável por avaliar as negativas de acesso à informação.

A Lei define como “pedido de acesso à informação” manifestação direcionada aos órgãos públicos e entidades da administração pública, seja por sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa física ou jurídica, que tenha como objeto um dado (qualquer elemento identificado em sua forma bruta) ou informação (dado, processado ou não em qualquer suporte).

### **Requisitos para solicitação do serviço**

É recomendável que o cidadão conheça a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Federal 13.460/12 e registre pedido de acesso à informação no sistema eletrônico de atendimento ao cidadão



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Dívida Ativa

A Dívida Ativa da União é composta por todos os créditos desse ente, sejam eles de natureza tributária ou não-tributária, regularmente inscritos pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, depois de esgotado o prazo fixado para pagamento, pela lei ou por decisão proferida em processo regular.

Consiste em consultas ao Sistema da Dívida Ativa para informações sobre inclusão de empresas, para fins de cobrança judicial ou extrajudicial.

<b>Requisitos para solicitação do serviço</b>	<b>Canais disponíveis</b>	<b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b>
<p>O requerente deve formular a consulta à Procuradoria Federal no Estado do Tocantins caso a certidão de Dívida Ativa, esteja sendo protestada ou executada neste ente.</p>	<p>Call Center, Atendimento Online (disponível no site), Atendimento Presencial, Correspondência, Site Reclame Aqui Telefone de Contato: (63) 3218-2074</p>	<p>Em condições operacionais normais, de imediato</p>

Para obter vista ou cópia do Processo Administrativo, inscrito na Dívida Ativa, o interessado deve se dirigir à AEM/TO.



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## **Fiscalização de Produtos e Serviços Regulamentados**

A fiscalização é um serviço prestado à sociedade sem a necessidade de solicitação por parte dos usuários, realizada diretamente pela Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins - AEM/TO, que compõe a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I).

A fiscalização é uma atividade típica e exclusiva do Estado, dotada de poder de polícia administrativa, executada diretamente pelo Inmetro ou de forma indireta como é realizada pela AEM/TO que integra a RBMLQ-I, a partir do planejamento de trabalho definido pelo Inmetro.

A fiscalização buscar identificar e coibir infrações aos regulamentos técnicos e administrativos, decretos e leis que disponham sobre produtos, serviços, insumos e/ou processo cuja fiscalização for de responsabilidade do Inmetro-AEM/TO.

<p><b>Requisitos para solicitação do serviço</b></p>	<p><b>Canais disponíveis</b></p>	<p><b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b></p>
<p>Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe uma reclamação ou denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em produtos e/ou serviços regulamentados. Nesse caso, encaminhar a demanda à Ouvidoria, com evidências do fato ocorrido, dados completos do produto e/ou serviço, endereço do local onde foi constatada a irregularidade.</p>	<p>Call Center, Atendimento Online (disponível no site), Atendimento Presencial, Correspondência, Site Reclame Aqui Telefone de Contato: (63) 3218-2074</p>	<p>Essa atividade tem caráter permanente e somente existe a definição de um prazo quando ocorre uma reclamação ou denúncia por parte do usuário. O prazo máximo para o envio da resposta é de 30 dias corridos. Caso a área técnica, responsável necessite de um prazo maior, a Ouvidoria da AEM/TO, deverá posicionar o demandante com relação ao novo prazo de resposta.</p>



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## **Inspeção de Instrumentos de Medição e Produtos Pré-medidos**

A inspeção, no âmbito da metrologia legal, consiste no exame de instrumentos de medição regulamentados e de produtos pré-medidos com a finalidade de determinar sua conformidade com os requisitos aplicáveis.

O objetivo da inspeção é detectar e impedir que instrumentos de medição e produtos pré-medidos que não estejam em conformidade com os regulamentos em vigor sejam utilizados ou disponibilizados ao consumidor.

No caso de um instrumento de medição, a inspeção tem o objetivo de constatar alguns ou todos os seguintes itens, SE:

- 1) A marca e/ou o certificado de verificação são válidos;
- 2) Nenhuma marca de selagem foi danificada;
- 3) Após a verificação o instrumento não sofreu modificações evidentes;
- 4) Seus erros não ultrapassam as margens máximas de admissibilidade em serviço.



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## **Inspeção de Instrumentos de Medição e Produtos Pré-medidos**

Com base no resultado da inspeção, providências legais podem ser tomadas pela autoridade de metrologia, com foco tanto no instrumento ou no produto, bem como quanto ao responsável por eles. Assim, podem ser aplicadas sanções que incluem advertências, interdição do instrumento ou do lote do produto inspecionado, além de multas.

A inspeção pode ser realizada em resposta a denúncias, ou como parte de um programa de ações planejadas visando um determinado instrumento de medição ou um determinado tipo de produto pré-medido, ou ainda os instrumentos de medição e os produtos de uma determinada região, bairro ou cidade.

<b>Requisitos para solicitação do serviço</b>	<b>Canais disponíveis</b>	<b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b>
<p>Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe uma reclamação ou denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em produtos e/ou serviços regulamentados. Nesse caso deverá ser encaminhada a demanda à Ouvidoria da AEM/TO, com evidências do fato ocorrido, além dos dados completos do produto e/ou serviço, bem como o endereço do local onde foi constatada a</p>	<p>Call Center, Atendimento Online (disponível no site), Atendimento Presencial, Correspondência, Site Reclame Aqui Telefone de Contato: (63) 3218-2074</p>	<p>Em geral, o prazo máximo para atendimento a denúncias sobre instrumentos de medição é de 48 horas. Entretanto, este tempo pode variar em função da complexidade da irregularidade. No caso de produtos pré-medidos o tempo é um pouco maior, pois envolve, em geral, a coleta de uma amostra do produto que será, posteriormente, submetido à</p>



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Verificação de Instrumentos de Medição

Procedimento de Avaliação da conformidade (diferente da avaliação de modelo) que compreende o exame do instrumento de medição, resultando na afixação de marca de verificação e/ou emissão de certificado de verificação.

Como parte do procedimento de verificação é realizado o exame do instrumento de medição para avaliar requisitos parciais ou avaliar certos elementos do instrumento de medição antes que sejam instalados.

Os tipos de verificação existentes são:

- 1) Verificação por amostragem;
- 2) Verificação inicial;
- 3) Verificação subsequente (periódica obrigatória, após reparo e voluntária).

<b>Requisitos para solicitação do serviço</b>	<b>Canais disponíveis</b>	<b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b>
Este serviço é executado pela Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins, de acordo com programação própria ou por solicitação do detentor do instrumento	Call Center, Atendimento Online (disponível no site), Atendimento Presencial, Correspondência, Site Reclame Aqui Telefone de Contato: (63) 3218-2074	Os prazos deverão ser verificados diretamente na Diretoria Técnica de Metrologia Legal.



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Relacionamento com a Mídia

Serviço prestado pela Assessoria de Comunicação Social da AEM/TO, no atendimento à imprensa, intermediando sempre que necessário, o contato desta com as áreas técnicas no fornecimento de informações relacionadas às atividades da Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins.

<b>Requisitos para solicitação do serviço</b>	<b>Canais disponíveis</b>	<b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b>
<p>Ser jornalista ou pertencer a um veículo de comunicação ou imprensa. É necessária a identificação do solicitante, incluindo contatos telefônicos e email. serviço, bem como o endereço do local onde foi constatada a irregularidade.</p>	<p>Email: <a href="mailto:metrologia@secom.to.gov.br">metrologia@secom.to.gov.br</a> Telefone de Contato: (63) 3218-2382 Atendimento presencial na sede da AEM/TO</p>	<p>Retorno ao solicitante em até um dia útil após a solicitação, com o prazo de três dias úteis para prestação das informações solicitadas. As demandas de maior complexidade terão prazos acordados entre a Assessoria de Imprensa da Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins e o jornalista solicitante.</p>



Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia

## Visitas à Agência de Metrologia

Consiste em visitas aos laboratórios, bem como a participação em ensaios ali promovidos. As visitas podem ser agendadas pela área técnica de metrologia legal.

No primeiro contato com o solicitante, procuramos identificar sua especialização, seu segmento de atuação, bem como dia e horário de preferência, de modo que não gere nenhuma interrupção na prestação de serviço desta Agência.

<b>Requisitos para solicitação do serviço</b>	<b>Canais disponíveis</b>	<b>Tempo médio pra conclusão do serviço</b>
<p>Cidadãos, instituições públicas ou privadas e instituições de ensino, pesquisa ou indústria podem solicitar a visita. É necessária a identificação pessoal ou institucional, acompanhada dos contatos telefônicos, email e área de interesse.</p>	<p>Telefone de Contato: (63) 3218-2105 Atendimento presencial na sede da AEM/TOo: (63) 3218-2074</p>	<p>O contato com o solicitante ocorrerá em até 05 dias úteis, após a demanda. A confirmação da programação da visita será feita com 10 dias de antecedência da data agendada.</p>

## Contatos da Agência de Metrologia

GABINETE - (63) 3218-2074 / 3218-2380  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA - (63) 3218-2198  
DIRETORIA TÉCNICA - (63) 3218-2105  
QUALIDADE - (63) 3218-2005  
INSTRUMENTOS - (63) 3218-2080  
LABORATÓRIOS - (63) 3218-2194  
JURÍDICO - (63) 3218-2191 / 3218-2072 / 3218-2075  
ADMINISTRATIVO - (63) 3218-2270  
FINANCEIRO - (63) 3218-2198  
CONTABILIDADE - (63) 3218-2197  
COMPRAS - (63) 3218-2073  
PATRIMÔNIO - (63) 3218-2279  
RECURSOS HUMANOS - (63) 3218-2077  
TRANSPORTE / PROTOCOLO - (63) 3218-2370  
INFORMÁTICA - (63) 3218-2276  
OUVIDORIA - (63) 3218-2076  
COMUNICAÇÃO - (63) 3218-2382

602 Sul Conjunto 01 Lote 05 - Palmas - To  
Cep 77.022-002

[www.aem.to.gov.br](http://www.aem.to.gov.br)  
OUVIDORIA: (63) 3218-2076  
[facebook.com/agenciaestadualdemetrologia](https://www.facebook.com/agenciaestadualdemetrologia)  
[@agenciametrologiatio](https://www.instagram.com/agenciametrologiatio)

### SIGA NOSSAS REDES SOCIAIS