

# INTRODUÇÃO

Apresentamos o Relatório Gerencial Anual da Ouvidoria do Inmetro, que se destina a demonstrar o desempenho da Instituição, com relação às expectativas do cidadão, durante o ano de 2004, em comparação ao ano de 2003.

Esperamos auxiliar e possibilitar um planejamento institucional mais direcionado, decisões baseadas nos dados apresentados e que os mesmos possam contribuir para a consecução do princípio constitucional de eficiência nos serviços públicos.

Procuramos, neste relatório, em um primeiro momento, destacar para análise, as questões relativas a reclamações/denúncias, pela importância dos assuntos, consideradas institucionais, e recorrentes em demasia e que necessitam de urgente atenção.

Posteriormente, abordaremos dados gerenciais gerais, sobre o Inmetro como um todo. Depois, abriremos capítulos para cada área técnica, contendo seus respectivos dados gerenciais comparativos ao ano anterior.

Compreendendo que a missão da Ouvidoria é representar os interesses do cidadão dentro da Instituição, e que nossos indicadores são relativos ao bom atendimento, nossa análise será sempre com este foco, visando o benefício do cidadão.

*Julieta Simas*  
Ouvidora do Inmetro

# RELATÓRIO QUALITATIVO DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Em relação ao ano de 2003, para o Inmetro em geral, houve um acréscimo de 60% nas denúncias e uma diminuição de 30% para as reclamações.

Estes percentuais apresentam oscilações, conforme a área técnica.

No caso da DQUAL, houve um acréscimo de 100% nas denúncias e uma redução de 73% nas reclamações.

Para a CGCRE, o acréscimo de denúncias foi na ordem de 78%. O índice de reclamações permaneceu inalterado.

A DIMEL apresentou uma redução de 20% nas denúncias e um crescimento de 45% nas reclamações.

A seguir destacaremos algumas denúncias e reclamações, que provavelmente influenciaram esses índices e que consideramos importantes para serem analisadas. Sempre que possível, ofereceremos sugestões:

## Denúncias sobre uso indevido das Marcas Inmetro

### Análise:

Em 2004, tivemos um aumento de 350% no número de denúncias sobre o uso indevido das Marcas Inmetro.

De todas as denúncias registradas, essa, sem dúvida, foi a mais significativa em termos percentuais.

### Sugestões:

Acreditamos que uma boa gestão das marcas, passa pela administração de seu impacto na estratégia, estrutura e cultura da Instituição, como forma de continuar garantindo sua credibilidade.

Lembramos que o Inmetro é a única instituição pública que licencia suas marcas, objetivando conferir qualidade e segurança a produtos e serviços de terceiros. Consideramos que as Marcas do Inmetro devem ser tratadas como um dos principais patrimônios da Instituição, apesar de intangível, assim como nosso capital intelectual.

Dessa forma, julgamos importante que a Instituição tenha a consciência de que suas marcas ultrapassam os limites da representação gráfica, para que seja possível cuidar delas com seus valores agregados, de forma adequada.

Assim, sugerimos que a minuta do documento do Regulamento para o Uso das Marcas Inmetro, em fase de finalização, seja aprovado o mais urgente possível, para que possamos ter um mínimo de balizamento e controle nesta questão tão delicada.

## Denúncias sobre Organismo de Inspeção – Segurança Veicular

### Análise:

Observamos um crescimento de mais de 100% nas denúncias, em 2004.

As principais queixas referem-se a:

- organismos de inspeção que atuam fora do escopo acreditado;
- técnicos não registrados no CREA; e
- fraudes diversas nos recibos e CSV.

### Sugestões:

- Auditorias mais freqüentes.
- Esclarecimentos sobre as atribuições do Inmetro e do Denatran / Detran, nesta questão específica, por meio da divulgação de folhetos a serem entregues junto com o CSV. Neste folheto, sugerimos conter os telefones de contato da Ouvidoria do Inmetro e do Denatran / Detran.

Obs.: Talvez seja necessário avaliar melhor o modelo de acreditação, hoje adotado pelo Inmetro, considerando a complexidade deste setor.

## Denúncias / Reclamações sobre Oficinas Instaladoras de GNV

### Análise:

Foi registrado um crescimento de 110% nas denúncias, em 2004, com destaque para as seguintes denúncias / reclamações:

- oficinas que realizam a instalação do sistema de GNV sem serem registradas;
- utilização de número de Código de Registro de Instalador de outras oficinas;
- instalações inadequadas e o preenchimento incorreto de nota fiscal.

### Sugestões:

- intensificar a fiscalização
- verificar a possibilidade de exigir que as instaladoras ostentem, em lugar visível em seu estabelecimento, o número do CRI, sua razão social e o telefone do Inmetro para que seja possível, aos seus clientes, confirmar o registro.
- divulgar um guia informativo - por meio de folhetos ou pelo site - voltado ao usuário de GNV, com explicações básicas sobre como e onde fazer a instalação, como identificar os equipamentos de certificação compulsória que devem ser instalados, quais os documentos que devem ser exigidos dos instaladores, os casos em que o Inmetro tem competência para atuar e o telefone da Ouvidoria do Inmetro.

- Definir a atuação do Inmetro nos casos relacionados à má instalação do *kit* GNV nos veículos. A falta de uma definição clara sobre a competência do Inmetro para tratar essas questões está impedindo a finalização e a elaboração de respostas com um posicionamento formal da área técnica.

## Reclamações sobre Produtos com Certificação Voluntária

### Análise:

Crescimento de 100% no total das reclamações:

- Metade das reclamações estão relacionadas à certificação do **sistema de tarifação telefônica**.
- Destacamos, também, pela natureza do produto, reclamações sobre **carrinho de bebê**. As queixas referiam-se à falta de segurança, provocando ferimentos nos bebês.

### Sugestões:

- **Tarifação telefônica** - avaliar melhor a pertinência desta certificação, se a mesma protege o consumidor, conforme missão precípua do Inmetro, e os impactos negativos na imagem da Instituição.
- **Carrinhos de bebê** - reavaliar se a norma de referência desta certificação está realmente adequada para esse tipo de produto, já que as reclamações reincidentes se referem à existência de peças pontiagudas e afiadas nos produtos.

## Reclamações /Denúncias sobre Produtos com Certificação Compulsória

### **Capacete de usuários de motocicleta**

#### Análise:

A Ouvidoria detectou a existência de um assunto que, mesmo não apresentando um grande número de reclamações, torna-se um motivo de preocupação em função da gravidade do fato. Dois motociclistas, em decorrência de acidentes no trânsito, tiveram graves ferimentos nos olhos causados pela viseira dos capacetes, apesar de serem certificados.

#### Sugestões:

Que seja efetuado um estudo sobre a segurança do produto em função da norma de referência e do processo de certificação, nos aspectos referentes à viseira.

### **Cesta de Alimentos**

#### Análise:

Destacamos que esse produto, em 2004, apresentou um crescimento de denúncias de aproximadamente 160%, em relação a 2003.

A principal denúncia refere-se à concorrência predatória, considerando que boa parte das empresas fornecedoras de cestas básicas não tem seu processo certificado.

### **Sugestões:**

Intensificar a fiscalização e reforçar uma divulgação dirigida aos setores / empresas que adquirem cestas de alimentos com o objetivo de distribuição, alertando para a necessidade de exigir, na compra, a certificação do Inmetro.

## Desatualização da Base de Produtos e Serviços com Conformidade Avaliada

### **Análise:**

Essa base, disponível no site do Inmetro, deve ser alimentada pelos organismos acreditados na medida em que concluem a avaliação da conformidade de um produto ou serviço. A desatualização dos dados compromete a qualidade do atendimento e o tempo de resposta. As consultas que poderiam ser finalizadas na Central de Teleatendimento acabam gerando pendência para as áreas técnicas e as empresas que submeteram seus produtos ou serviços a um processo de avaliação da conformidade são prejudicadas, na medida em que seus dados não aparecem nessa base.

### **Sugestão:**

Criar mecanismos para, efetivamente, cobrar que os organismos acreditados atualizem sistematicamente essa base.

# COMENTÁRIOS

Além de ser um instrumento de cidadania, agindo como um canal receptivo das insatisfações de nossos usuários, a Ouvidoria do Inmetro atua, também, como um termômetro, registrando as expectativas e a satisfação da sociedade em relação à Instituição. Por intermédio desse trabalho é possível determinar as áreas do Instituto mais demandadas, obter dados gerenciais, identificar pontos críticos no Sistema, contribuir para avaliações e correções nos processos, auxiliando nas ações estratégicas, que reverterão, sem dúvida, em mais qualidade para o cidadão.

Para que a Ouvidoria possa melhorar seu desempenho e esses resultados serem afirmativos para a Instituição, reafirmamos a necessidade de estreitar o relacionamento da Ouvidoria com as áreas técnicas, principalmente.

Assim, destacamos alguns pontos importantes, no nosso entendimento, para reflexão:

1) Por ocasião da elaboração ou atualização de procedimentos e regulamentos, sugerimos que a Ouvidoria seja consultada sobre a existência de demanda específica da sociedade.

Dessa forma, pretendemos colaborar para a diminuição de problemas posteriormente detectados, minimizando a necessidade de documentos complementares às regulamentações, facilitando a vida do cidadão e melhorando o fluxo do trabalho nas áreas.

2) Para agilizar o atendimento ao cidadão e evitar a sobrecarga de consultas aos técnicos, sugerimos que:

- todas as resoluções, notas técnicas, procedimentos que, após divulgados, possam demandar consultas da sociedade pela natureza do assunto, sejam comunicados e explicados detalhadamente à Ouvidoria, com antecedência. Dessa forma, evitaremos constrangimentos durante o atendimento ao cidadão, que perceberá o nosso desconhecimento sobre o assunto, comprometendo a imagem da Instituição e a prestação de um serviço mais eficiente.
- A recomendação, anteriormente citada, estende-se, também, às entrevistas e matérias jornalísticas divulgadas na mídia em geral.

3) Solicitamos que a Ouvidoria receba, com antecedência, informações sobre a realização de palestras, cursos ou treinamentos oferecidos à RBMLQ ou outros parceiros, pelas áreas, para que possamos avaliar a pertinência de nossa participação.

Dessa forma, ampliaremos o conhecimento da equipe, facilitando o atendimento ao cidadão com informações atualizadas, melhorando a demanda para a respectiva área técnica.

4) Os prazos de tempo de resposta previstos na NIG - OUVID 002 - Tratamento de Reclamações e Denúncias, norma aprovada e revisada com a participação de todas as áreas técnicas, não vem sendo cumpridos.

5) Com relação às demandas dos cidadãos, consideradas, pelas áreas técnicas, antigas demais para serem respondidas, não devem ser finalizadas sem a definição de um procedimento prévio, em acordo com a Ouvidoria.

# OUVINDO O CIDADÃO

## **Falsos Fiscais**

No ano de 2003, inúmeras denúncias sobre o comércio ilegal de mangueiras de GLP em residências, utilizando credenciais falsas de fiscais do Inmetro, alertou a Ouvidoria para um grave problema.

A realização de uma ampla divulgação na mídia em geral e principalmente no Fantástico, orientando o cidadão para este golpe, obtivemos, em 2004, uma redução de 74%, neste tipo de denúncia, em relação ao ano anterior.

O impacto desse resultado na sociedade converte-se em confiança do cidadão para com o Inmetro, na medida em que o mesmo se sente informado, podendo assim, proteger-se de oportunistas infratores.

## **Selo GNV (pára-brisa)**

No ano de 2004, a publicação da Portaria Inmetro / MDIC 190 de 2003, em atendimento, ao apelo dos usuários de veículos convertidos para GNV - que, em 2003, sentiam-se inseguros por serem

obrigados a expor o selo no pára-brisa -, acarretou uma diminuição de 90 % neste tipo reclamação. Este índice demonstra que a decisão de ouvir o cidadão foi acertada.

## **PROPOSTA PARA ANÁLISE FUTURA:**

### **Avaliação de Conformidade Voluntária para Cartucho e *Tonner* para Impressoras**

Sobre o tema, identificamos um grande interesse - tanto por parte dos fabricantes e fornecedores desses produtos, como, também, por empresas compradoras e consumidores em geral - em que seja adotado algum mecanismo para avaliação da conformidade destes materiais.

Embora a Portaria Inmetro / MDIC 18 de 2004 estabeleça critérios para a indicação quantitativa expressa na embalagem, a demanda freqüente sinaliza um interesse do mercado voltado para a qualidade do produto.

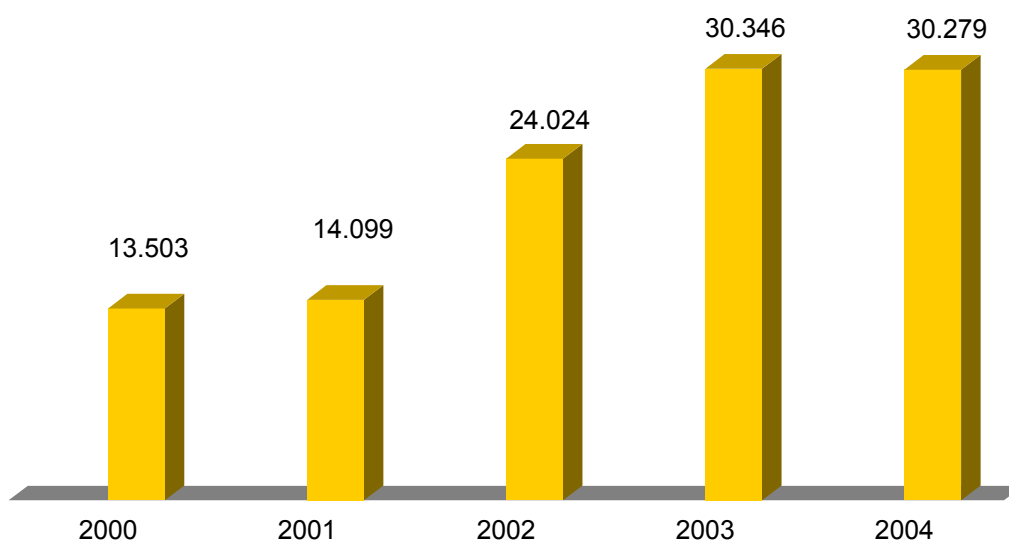


# OUVIDORIA

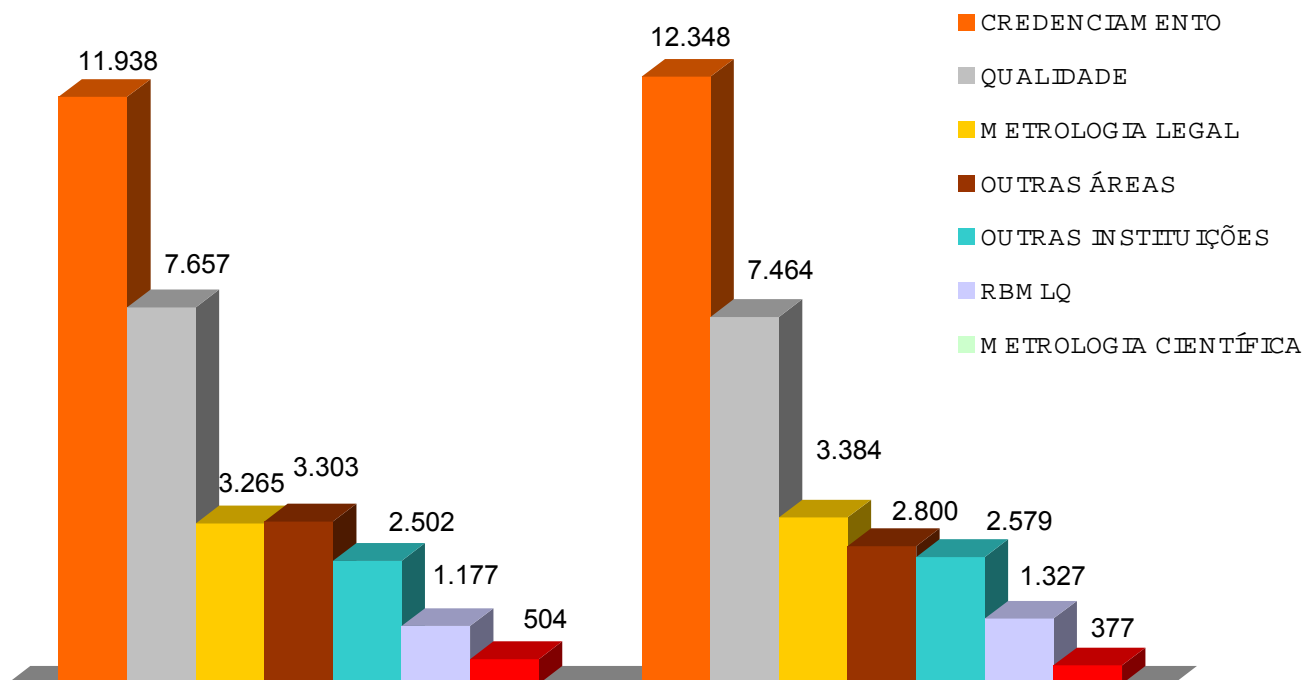
ANO	TELEFONE	INTERNET	PESSOAL	FAX / CORREIO	TOTAL	MÉDIA MENSAL
<b>2004</b>	<b>21.690</b>	<b>7.995</b>	<b>428</b>	<b>166</b>	<b>30.279</b>	<b>2.523</b>
<b>2003</b>	<b>20.348</b>	<b>8.962</b>	<b>863</b>	<b>173</b>	<b>30.346</b>	<b>2.530</b>

Em 2004, a Ouvidoria registrou, 30.279 atendimentos, o que representa uma estabilização em relação a 2003.

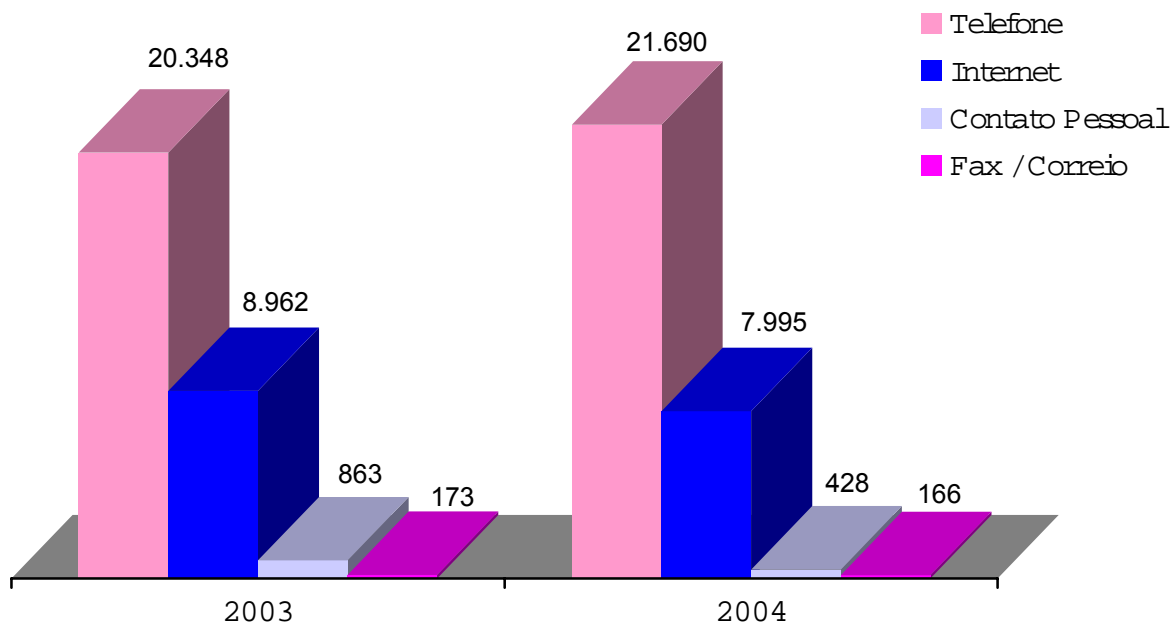
Evolução da Ouvidoria



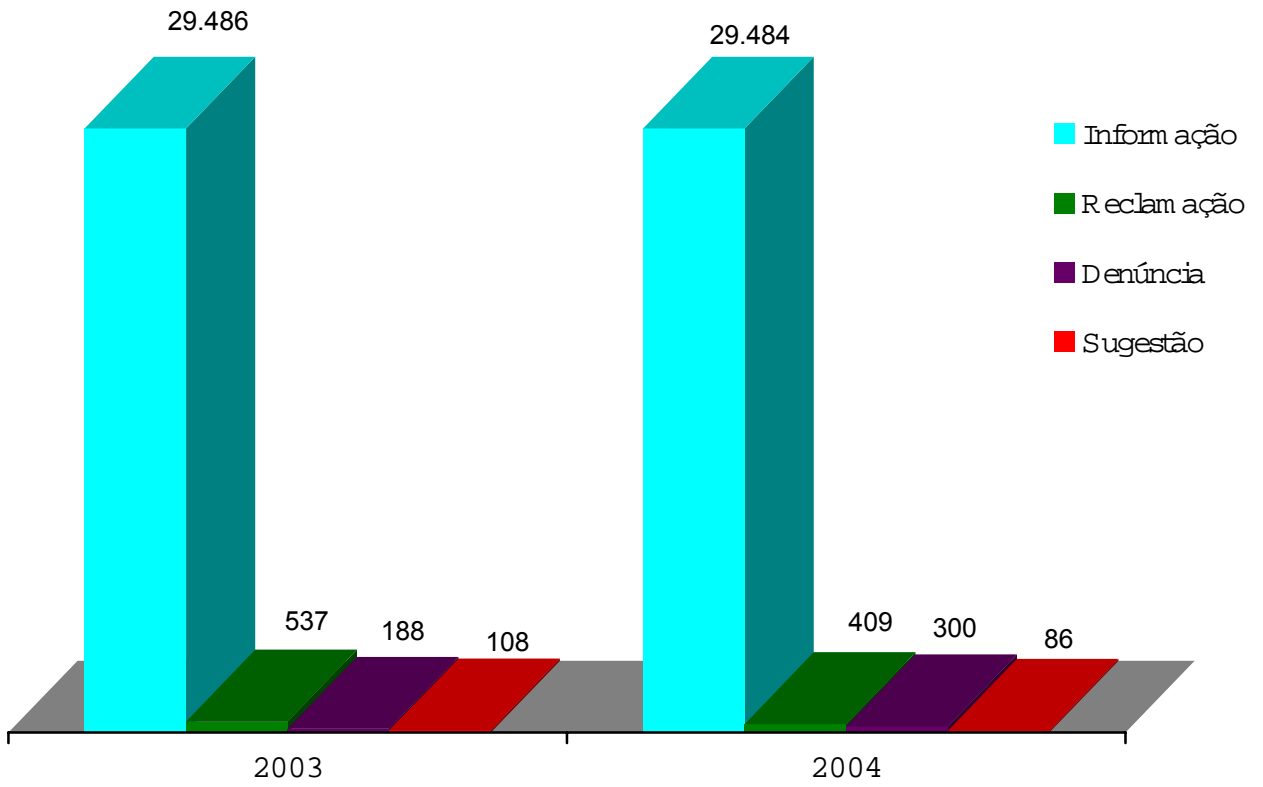
### A tendim entos por Área



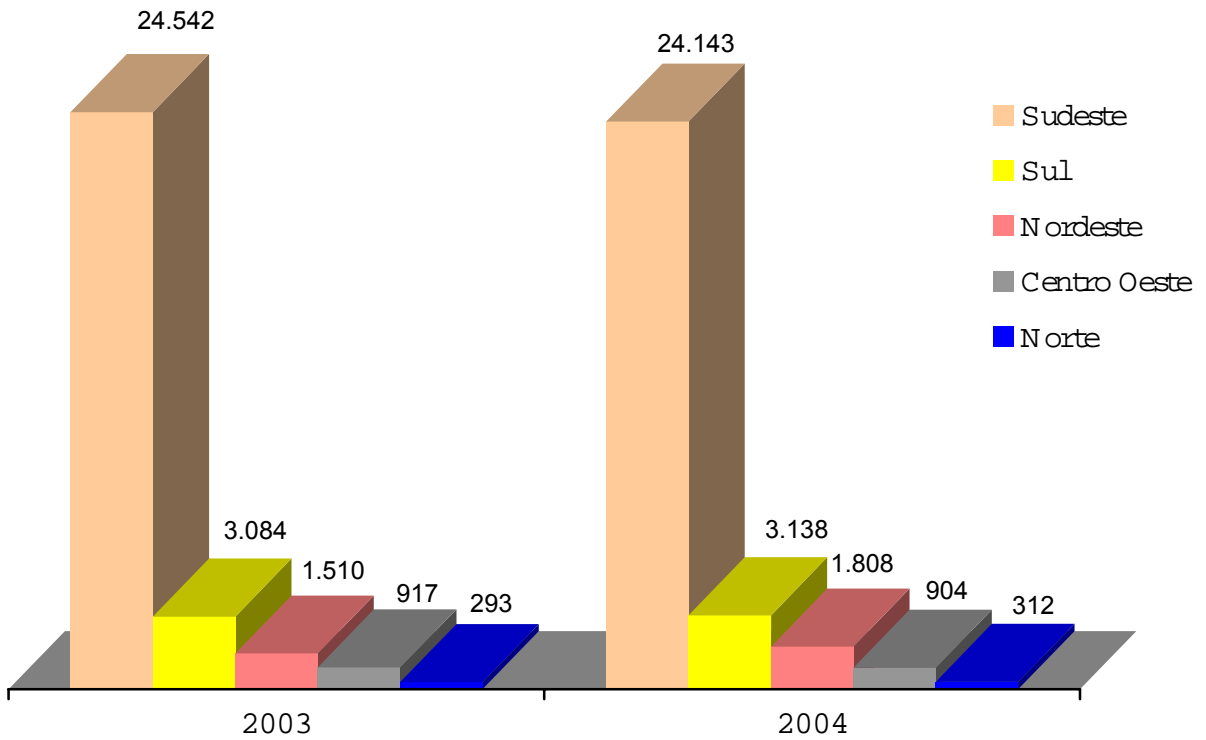
### A tendim ento por Origem



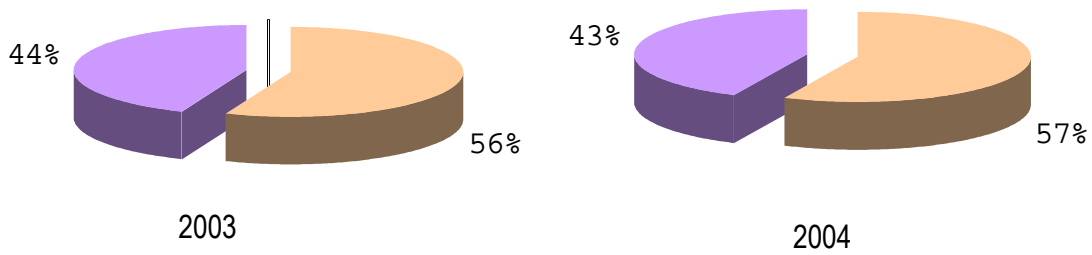
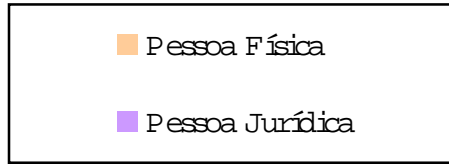
A tendência por Tipo



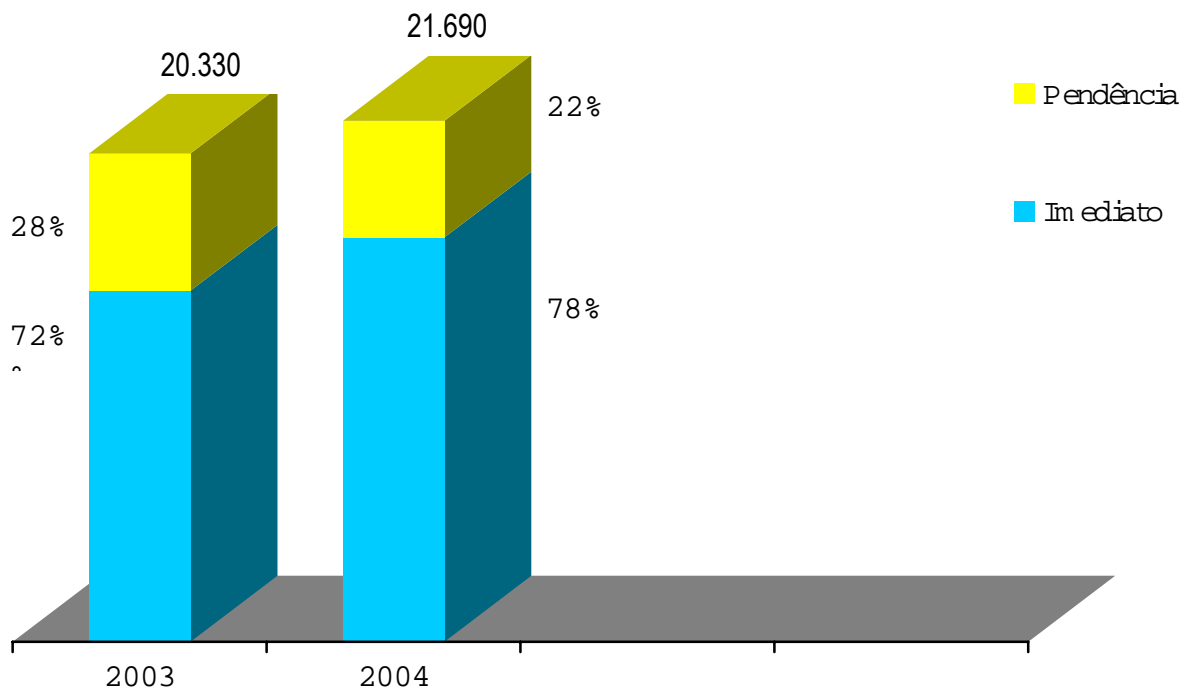
A tendência por Região



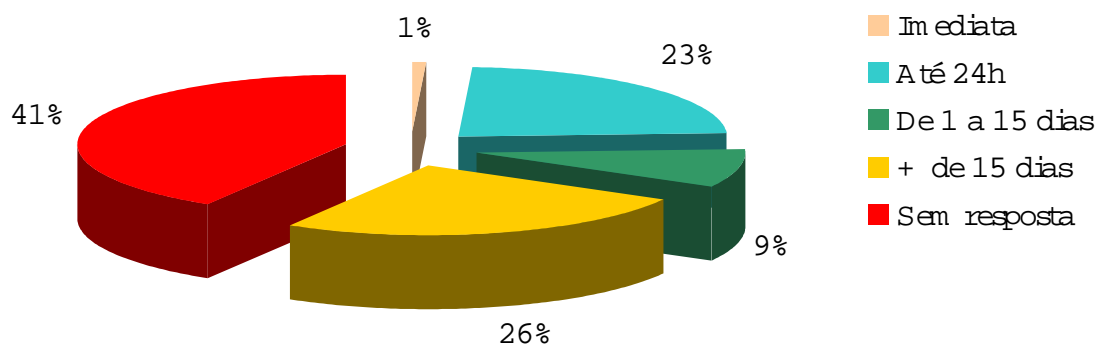
### Pessoa Física e Jurídica ( em %)



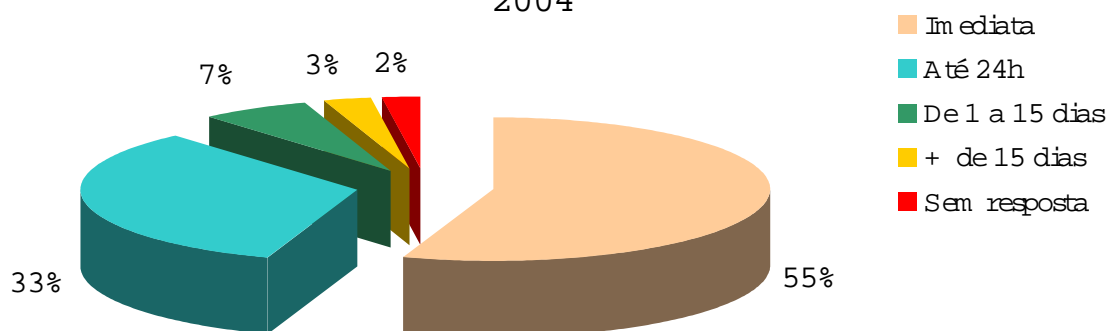
### Atendimento Via Call Center Imediato X Pendências



Índice Geral  
 Tempo de Resposta para  
 Reclamação / Denúncia  
 2004



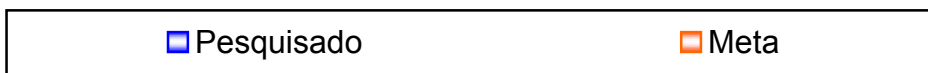
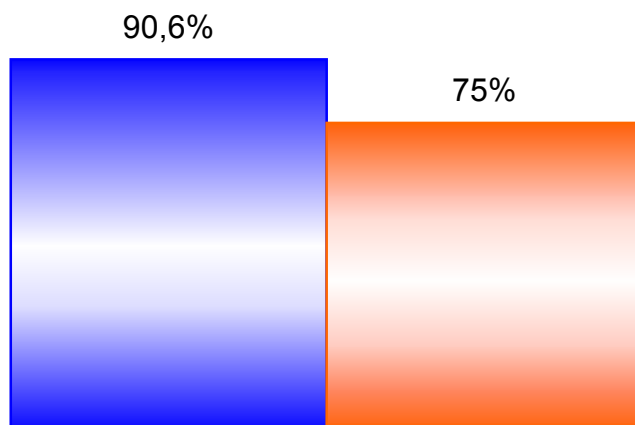
Índice Geral  
 Tempo de Resposta para  
 Informação  
 2004



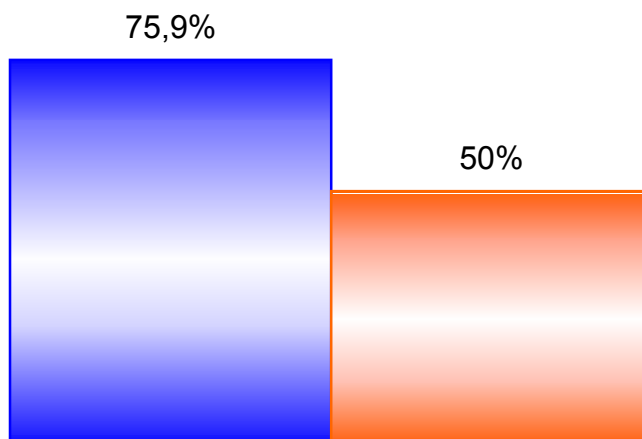
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA OUVIDORIA - 2004

Realizada por instituição externa de forma a garantir a independência / imparcialidade dos resultados.

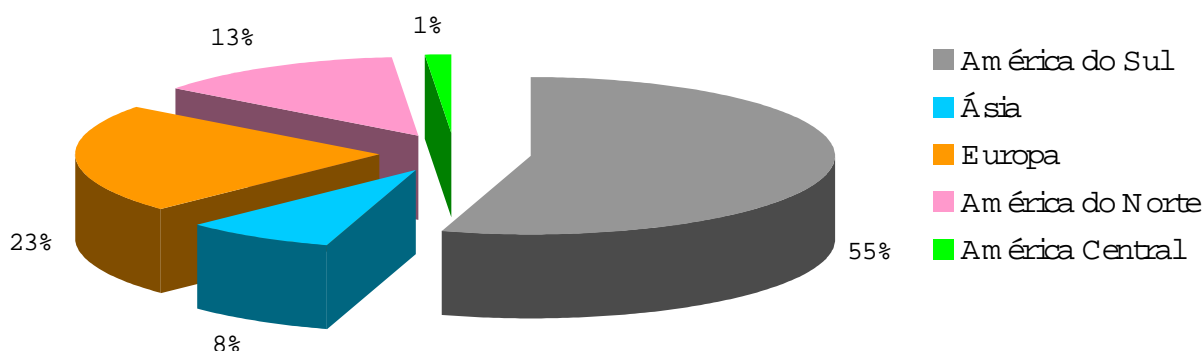
Nível de Satisfação - Informações (%)



Nível de Satisfação - Reclamações (%)



# REGISTROS DE ATENDIMENTOS INTERNACIONAIS



Países	23	Atendimentos	76
Argentina		Pneus novos / Cilindros de aço sem costura	
Argentina		Barreiras Técnicas	
Argentina		Abastecimento de GNV no Brasil	
Argentina		Lista de Instaladores registrados de GNV	
Argentina		Informações sobre clip de GNV	
Argentina		Acesso às bases de empresas com ISO 9000/14000	
Argentina		Calibração de equipamento	
Argentina		Lista de Instaladores registrados de GNV	
Argentina		Lista de Instaladores registrados de GNV	
Argentina		Embalagem de aerossóis	
Argentina		Calibração de equipamento	
Argentina		Reclamação contra OCS	
Argentina		Conteúdo líquido de produto pré-medido	
Argentina		Acreditação de OCP	
Argentina		Produto pré-medido	
Argentina		Lei de Defesa do Consumidor / Certificação de pessoal	
Argentina		Aprovação de modelo de balança	
Argentina		Abastecimento de GNV no Brasil	
Argentina		Abastecimento de GNV no Brasil	
Bélgica		Informação sobre certificação em equipamento elétrico	
Belarius		Informações sobre Regulamento têxtil	
Barbados		Informação sobre laboratório de Calibração	
Canadá		Informação sobre norma de tratamento de água	
Canadá		Certificação de brinquedos	
Chile		Calibração de equipamento	
Chile		Calibração de equipamento	
China		Certificação de pneu	
China		Memorando de entendimento para certificação de produto	
Colômbia		Programa Interlaboratorial	
Colômbia		Pneus	
Colômbia		Pneus	
Equador		Certificação Voluntária	
Equador		Norma estrangeira	

Equador	Informação sobre Eurepgap
Equador	Acreditação como OCP
Equador	PBE - Refrigerador
Equador	PBE - Refrigerador
Equador	PBE - Refrigerador
Equador	PBE
Espanha	Acreditação como OCP
Espanha	Exportação de Produto
Espanha	Certificação de Pneu
Espanha	Informação não relacionada ao Inmetro
Espanha	Leptospirose em lata (análise fictícia)
Estados Unidos	Exportação de Produto / Alerta ao Exportador
Estados Unidos	Certificação de pneu
Estados Unidos	Prazo de validade / Código de Defesa do Consumidor
Estados Unidos	Certificação de Equipamento Eletromédico
Estados Unidos	Certificação de pneu
Estados Unidos	Acreditação de OCS
Estados Unidos	Certificação de pneu
Estados Unidos	Certificação de lâmpadas
Estados Unidos	Regulador de Pressão para gás canalizado de cozinha
França	Ponto focal - Barreiras Técnicas
Guiana	Norma Brasileira
Hong Kong	Contatos do Inmetro
Israel	Memorando de entendimento para certificação de produto
Itália	Endereço do Inmetro
Itália	Medição Acústica
Japão	Informação sobre alteração veicular
Peru	Relação de empresas fabricantes de KIT GNV
Peru	Informações sobre Qualidade de Alimento
Peru	Leptospirose em lata (análise fictícia)
Portugal	Unidades do SI
Portugal	Certificação em extintor de incêndio
Portugal	Certificação ISO 9000
Portugal	Norma ISO
Portugal	Produto não regulamentado pelo Inmetro Tinta de PVC
Portugal	Calibração de equipamento
Reino Unido	Informação sobre funcionário do Inmetro
Taiwan	Certificação de plugues e tomadas
Uruguai	Exportação de Produto / Alerta ao Exportador
Uruguai	Exportação de Produto / Alerta ao Exportador
Uruguai	Exportação de Produto / Alerta ao Exportador
Venezuela	Informações referentes ao PBQP
Venezuela	Informações referentes ao PBQP



## Pendências Acumuladas nas Diretorias Técnicas

	<b>CGCRE</b>	<b>DQUAL</b>		<b>DIMEL</b>		<b>DIMCI</b>		
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	
DENÚNCIA	158	1,28	100	1,34	12	0,35		
RECLAMAÇÃO	209	1,69	49	0,66	9	0,27	1	0,27
INFORMAÇÃO	98	0,79	64	0,86	49	1,45	17	4,51
SUGESTÃO	2	0,02	2	0,03			1	0,27
ATENDIMENTOS FINALIZADOS	11.881	96,22	7.249	97,12	3.314	97,93	358	94,96
<b>TOTAL</b>	<b>12.348</b>		<b>7.464</b>		<b>3.384</b>		<b>377</b>	

Obs: Percentualmente, a Dimci possui o maior número de pendências acumuladas.

**CGCRE** - Coordenação Geral de Credenciamento  
**DQUAL** - Diretoria da Qualidade  
**DIMEL** - Diretoria de Metrologia Legal  
**DIMCI** - Diretoria de Metrologia Científica e Industrial

# CONCLUSÃO

Finalizamos este trabalho relatando alguns projetos que estão sendo programados para 2005, visando melhorar a qualidade do relacionamento com o cidadão que necessita dos serviços do Inmetro.

O primeiro passo nesse sentido foi a inauguração de um atendimento telefônico gratuito, por intermédio do sistema 0800, que facilita o acesso, permitindo uma aproximação cada vez maior com a sociedade.

Entretanto, entendemos que facilitar o acesso não basta. Precisamos buscar a melhoria contínua do tempo e da qualidade do atendimento.

Dentro desse princípio, e após identificarmos lacunas entre o relacionamento da Ouvidoria com a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade no trânsito das demandas do cidadão, confirmamos a necessidade de implantar um Sistema Integrado de Ouvidorias, na RBMLQ.

Em setembro de 2004, realizamos o *1º Encontro de Ouvidores*, onde contamos com a participação de 90% dos representantes da Rede.

Aprovamos, nesse evento, trabalharmos no Portal do Relacionamento com a RBMLQ, com um único programa, o SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão, *software* desenvolvido e utilizado por nossa Ouvidoria.

O sistema único permitirá o acompanhamento da evolução dos atendimentos, o que garantirá mais transparência, qualidade e agilidade nas respostas. Possibilitará, também, que as representações estaduais possam contar com nosso apoio, padronizando e agilizando procedimentos, e aumentando a integração em nível nacional. No ano de 2005, realizaremos o *2º Encontro*, visando dar continuidade a esse processo.

Considerando que a Ouvidoria ainda se encontra em construção e que o fortalecimento desse trabalho somente será possível se houver envolvimento e comprometimento de todas as diretorias, este ano buscaremos mais sintonia com as necessidades das áreas. Com este estreitamento, pretendemos solidificar nossa missão, garantindo alguns dos princípios básicos de uma Ouvidoria: o compromisso com a verdade e, principalmente, respeito ao cidadão.