



OUVIDORIA EXTERNA

RELATÓRIO 2008



Índice

Apresentação	03
Análise dos Dados	04
Coordenação Geral de Acreditação - Cgcre	09
Diretoria da Qualidade - Dqual	13
Diretoria da Metrologia Legal - Dimel	17
Diretoria de Metrologia Científica e Industrial - Dimci	20
Demais Diretorias	22
Conclusão	24

Apresentação

Apresentamos o Relatório da Ouvidoria Externa contendo os resultados obtidos no ano de 2008, em comparação ao ano de 2007.

A demanda total se manteve constante em relação aos anos anteriores, sem grandes oscilações, com uma média de mais de 4.000 atendimentos por mês. A procura por informações sobre os serviços prestados pela Instituição continua sendo a principal demanda da Ouvidoria. Nesse ano, tivemos um pequeno acréscimo no registro de denúncias, em torno de 20%, sendo que o número de reclamações se manteve estável.

No ano de 2008, incluímos uma nova modalidade de classificação de demanda que é a crítica. Percebemos que algumas manifestações registradas pelo cidadão não se configuravam como reclamação, já que não se caracterizavam como uma não conformidade ou irregularidade, e nem como denúncia, por não evidenciarem uma ilegalidade. Assim, para garantir a perfeita classificação da demanda e visando não perder esse registro, passamos a classificar como uma crítica enviada pelo cidadão, que discorda de alguma decisão adotada pelo Inmetro. Acreditamos que, no futuro, poderemos utilizar estas críticas como instrumento de avaliação da satisfação do nosso cliente, com relação às decisões tomadas pela Instituição.

Finalmente, não poderíamos deixar de mencionar o desempenho do nosso “Call Center”, que, no ano passado, atingiu a marca recorde de efetivar 91% dos atendimentos imediatamente, sem gerar pendência para as áreas técnicas. Isso, graças à ampliação e atualização constante da base de informações gerais, disponibilizada para os operadores da Central de Teleatendimento da Ouvidoria.

Salientamos que este relatório reflete o esforço cotidiano de uma equipe que tem o compromisso com a cidadania. Demonstra a nossa preocupação de sempre priorizar o atendimento, garantindo ao cidadão o direito e a oportunidade da interlocução.

Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

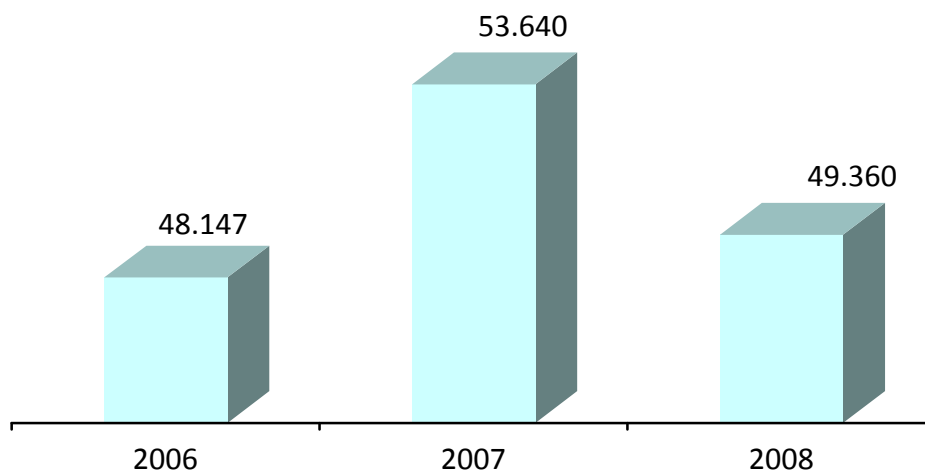
Análise dos Dados

No quadro abaixo, apresentamos a demanda total recebida pela Ouvidoria do Inmetro, classificada por tipo e comparada ao ano anterior. Percebemos uma ligeira diminuição na demanda geral e um leve crescimento nas denúncias. Cabe destacar que a soma das reclamações e denúncias não ultrapassa a 2% do total das demandas.

	2007	2008
Informação	52.058	47.945
Reclamação	634	608
Sugestão	593	402
Denúncia	282	344
Elogio	66	35
Crítica	07	26

Recordamos que a Ouvidoria entende e classifica como denúncia toda ilegalidade, como reclamação toda a irregularidade ou não-conformidade e como crítica, quando o cidadão expressa seu juízo de valor sobre uma ação adotada pela Instituição.

Evolução anual dos atendimentos



As demandas distribuídas por canal

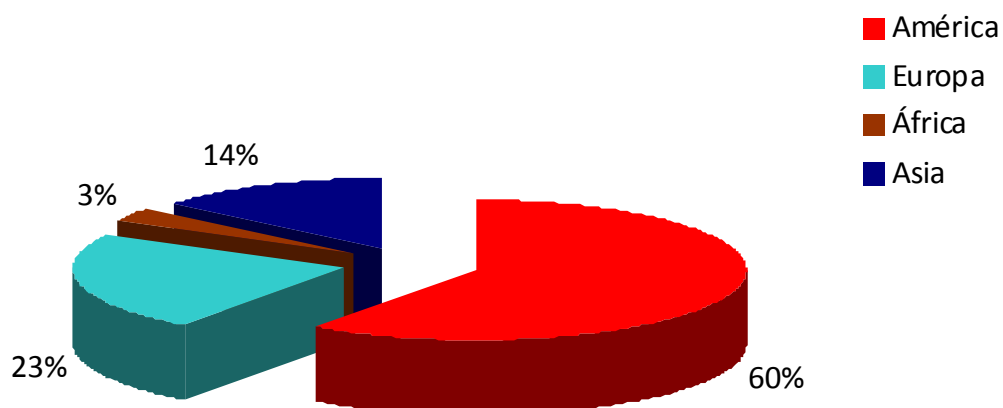
	2007	2008
Telefone (<i>Call Center</i>)	41.537	38.399
Internet	11.815	10.667
Correio / Fax	112	81
Contato Pessoal	176	213
Total	53.640	49.360
Média Mensal	4.470	4.113

Em seguida, apresentamos os atendimentos distribuídos pelas áreas. Trata-se de uma demanda geral, sem especificar o tipo.

Percebe-se que demandas referentes a outras instituições obtiveram um crescimento significativo. Pode indicar que a sociedade tenta buscar no Inmetro solução para seus problemas, baseada na confiança que deposita na Instituição.

	2007	2008
Acreditação	20.677	17.494
Qualidade	13.017	12.836
Outras Instituições	6.129	9.452
Demais Diretorias	4.898	2.138
Metrologia Legal	3.874	2.843
RBMLQ-I	4.685	4.365
Metrologia Científica	360	232

Consultas Internacionais



Total de consultas: 99

Países: 32

Tempo de Resposta

Os próximos gráficos demonstram o desempenho institucional com relação ao tempo de atendimento.

O quadro abaixo é baseado na NIG-Ouvid 02, que prevê 15 dias úteis para resposta ou posicionamento.

	2007	2008
De 1 a 15 dias	36%	36%
Mais de 15 dias	33%	37%
Sem resposta	31%	27%

Índice de Pontualidade de Tempo de Resposta de Denúncia/Reclamação

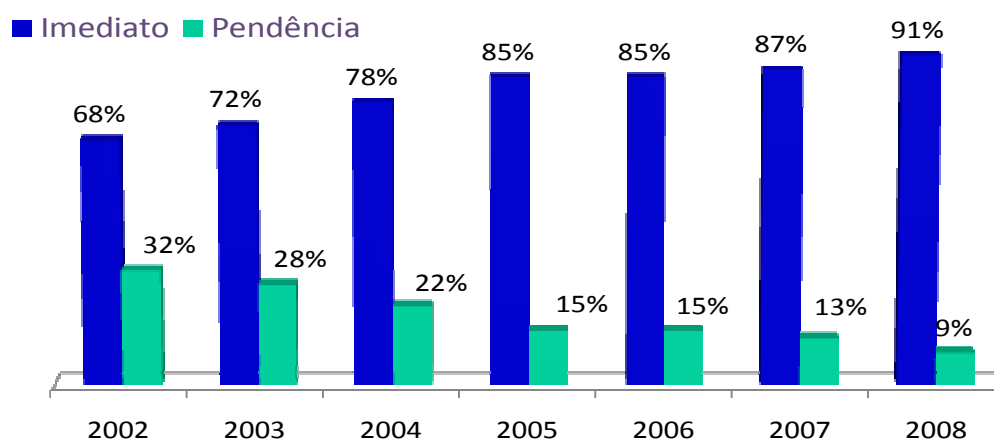
	Meta Alcançada	Meta do Período
Inmetro	36,60%	50%
Gabin	0%	50%
Dimci	52,94%	50%
Dimel	71,42%	50%
Dqual	33,16%	50%
Cgcre	39,66%	50%

Nota: O valor da meta alcançada refere-se ao percentual atingido, em relação à meta do período.

Tempo de resposta para informações

Este gráfico demonstra a evolução do desempenho da nossa central de tele atendimento (*Call Center*) com relação às respostas oferecidas ao cidadão, nos últimos anos. As demandas respondidas imediatamente referem-se apenas às solicitações de informações.

Toda demanda não respondida imediatamente é direcionada ao Grupo de Atendimento, composto por assistentes da Ouvidoria, que trata as demandas de forma mais particularizada. Atualmente, atendemos imediatamente 91% da demanda originada em nosso *Call Center*.



Demandas em análise

Data da coleta dos dados: 01/01/2007 até 08/04/2009						
UP	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Crítica	Informação	Total
CGCRE	195	89	09	01	38	332
DIMCI	01	00	00	00	03	04
DIMEL	02	09	04	01	42	58
D4QUAL	29	77	06	01	68	181
GABIN	01	12	00	00	02	15

No quadro acima demonstramos, em números absolutos, a demanda que ainda aguarda atendimento, distribuída por área e tipo.



CGCRE

Coordenação Geral de Acreditação

Denúncia	68
Reclamação	177
Sugestão	11
Crítica	01
Elogio	02
Informação	17.235
Total:	17.494

Análise dos dados

Mais uma vez, a CGCRE foi a diretoria técnica mais demandada pela sociedade, através da Ouvidoria.

Foram registradas 17.494 consultas. Desse universo de demandas, mais de 9.000 (50%) foram sobre Organismos de Inspeção de Segurança Veicular, e desses, 52 atendimentos (0,6%), referiam-se a reclamações e denúncias sobre Organismos de Inspeção.

Das 52 demandas, 20 são denúncias (17 em análise e 03 finalizadas) e 32 reclamações (18 em análise e 14 finalizadas).

Lembramos que a Ouvidoria considera como reclamação todo registro de uma ação de não conformidade ou irregularidade e como denúncia, toda ação ilegal.

A maior parte das denúncias refere-se a:

- Organismos que realizam inspeções de veículos com sistema de GNV instalados por empresas não registradas;
- Organismos que aprovam veículos instalados com componentes de GNV sem o selo de avaliação da conformidade ou com outras irregularidades visando lucro;
- Organismo atuando com a acreditação cancelada;
- Organismos que realizam inspeção sem a presença do responsável técnico;
- Organismo exercendo duas funções: inspeção e requalificação de cilindro de GNV; e
- Organismos que emitem certificados assinados previamente pelo responsável técnico.

Sobre as reclamações de produtos certificados compulsoriamente, registramos 107 atendimentos, sendo que, 31 sobre brinquedos, 12 sobre pneus novos para automóveis, 10 sobre fósforos, 09 de preservativo, 07 de capacete, entre outros.

Estas demandas foram encaminhadas, em primeira instância, para os organismos responsáveis pela certificação, conforme orientação da Cgcre.

Destacamos que 48 reclamações sobre produtos certificados compulsoriamente, foram encaminhadas à CGCRE para tratamento devido à gravidade dos relatos. Dessas reclamações, 30 são sobre brinquedos (sendo que 26 estão em análise e 04 finalizadas) e 05 sobre fósforos (todas em análise).

Sobre os produtos certificados voluntariamente, recebemos 28 reclamações que foram encaminhadas aos Organismos Acreditados. A maior parte sobre colchão e colchonete (06) e sobre material escolar (04).

Encaminhamos também 11 reclamações para a CGCRE sobre produtos certificados voluntariamente, sendo 07 sobre serviço telefônico comutado (01 em análise e 06 finalizadas), 02 de material escolar (finalizadas), 01 sobre piso cerâmico (finalizada), 01 sobre andador infantil (em análise).

Quanto aos Organismos de Certificação de Produto, os denunciados foram: o IQB (1), IFBQ (1), NCC (1), TUV Rheinland do Brasil (01) e o Brasil – Cert Avaliações da Conformidade da Qualidade (1).

Os reclamados foram: ICEPEX (04), IFBQ (04), CCB (03), INOR (01) e o IQB (01).

Sobre os Organismos de Certificação de Pessoas, recebemos contra o FBTS, 04 reclamações (02 em análise e 02 finalizadas), relacionadas à aplicação da prova para inspetor de soldagem.

Sobre as empresas certificadas ISO 9000, a Ouvidoria recebeu 29 reclamações, 07 encaminhadas à CGCRE (02 em análise e 05 finalizadas) e 22 repassadas para os organismos acreditados, para tratamento.

Constatamos que ainda persiste um número elevado de reclamações sobre empresas com certificação ISO 9001. Concluimos que o cidadão tem dificuldade em compreender o significado da certificação ISO 9001. Por vezes, confunde a certificação do produto com a certificação do sistema de gestão da empresa.

Contra os Organismos de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade – OCS, registramos 06 reclamações, 02 do CERTA, 01 do BRTUV, 01 do DNV, 01 do Lloyd’s Register e 01 do SGS ICS Certificadora. Dessas reclamações, (03 continuam em análise e 03 foram finalizadas).

Evolução anual dos atendimentos da Cgcre

Ano	Total
2004	12.348
2005	13.738
2006	18.370
2007	20.677
2008	17.494

Atendimento por tipo

	2007	2008
Denúncia	51	68
Reclamação	145	177

Tempo de reposta para reclamação e denúncia

	2007	2008
De 1 a 15 dias	10%	23%
Mais de 15 dias	23%	13%
Sem resposta	67%	64%

Nota: Lembramos que a nossa Norma prevê, para reclamações e denúncias, um prazo de até 15 dias úteis para responder ou posicionar o demandante.



DQUAL

Diretoria da Qualidade

Denúncia	247
Reclamação	191
Sugestão	382
Crítica	15
Elogio	05
Informação	11.996
Total:	12.836

Análise dos Dados

A Dqual é a segunda diretoria do Inmetro mais demandada pela sociedade, através da Ouvidoria.

No ano de 2008, registramos 12.836 atendimentos. Desse universo de demandas, menos de 3.5% referem-se a reclamações e denúncias. Das 247 denúncias registradas, 26 referem-se às empresas prestadoras de serviço de inspeção técnica e manutenção de extintores de incêndio, por não possuírem o registro (todas finalizadas) e 22 sobre denúncias diversas contra empresas registradas (15 finalizadas e 07 em análise).

O mesmo ocorre com os instaladores de sistema GNV. Sobre este serviço, a Ouvidoria registrou 48 denúncias, sendo 42 sobre instaladores sem o registro (34 finalizadas e 08 em análise) e 06 sobre instalador registrado (05 finalizadas e 01 em análise).

Em relação aos produtos certificados compulsoriamente, registramos 66 denúncias (esse resultado é a soma dos produtos sem selo e com selo falso), sendo 13 referentes a produtos com selo falso (12 finalizados e 01 em análise). As demais foram sobre produtos comercializados sem o selo de avaliação da conformidade (46 finalizadas e 07 em análise).

Alertamos que, das 13 denúncias sobre selo falso, 10 foram sobre capacetes para motociclistas.

Sobre brinquedo, registramos 01 denúncia sobre selo falso e 03 sem o selo de identificação da conformidade.

Quanto à cesta de alimentos, foram registradas 14 denúncias (todas finalizadas), sobre comercialização sem o selo de avaliação da conformidade.

Ressaltamos que continuamos a receber denúncias sobre falsos fiscais.

Nesse ano, registramos 10 denúncias, sendo 09 sobre golpistas que sugeriam a troca das mangueiras e dos reguladores de GLP, alegando o perigo de explosões, e cobravam cerca de R\$ 200,00 pelo serviço prestado.

Houve, também, uma denúncia sobre o purificador da marca ULFER, em que o golpista alegava tratar-se de um programa do governo sobre a qualidade da água e tentava vender o purificador em 12 parcelas de R\$ 69,00.

Com relação às reclamações, registramos 40 atendimentos referentes a produtos certificados compulsoriamente (38 finalizadas e 02 em análise).

Destes, destacamos que brinquedo continua sendo o produto mais reclamado, 15 reclamações (14 finalizadas e 01 em análise).

Com relação às reclamações sobre brinquedo, observa-se que o cidadão ainda não tem clareza quanto ao significado do selo de identificação da conformidade do Inmetro. A maioria das queixas refere-se à qualidade dos brinquedos. Ao analisá-las, percebemos que o consumidor busca a Ouvidoria do Inmetro, para registrar sua indignação ao adquirir um produto que não oferece qualidade, embora possua o “selo do Inmetro”. Ao tomar conhecimento de que o foco da certificação é na segurança e de que a responsabilidade da qualidade é do fabricante do produto, o consumidor questiona como um produto pode ter segurança se não oferece qualidade.

Quanto ao Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE, evidenciamos que o consumidor ainda não se sente suficientemente esclarecido sobre o objetivo do programa, pois muitas reclamações são baseadas na qualidade do produto e não na eficiência energética. Das 17 reclamações (16 finalizadas e 01 em análise), mais de 50% refere-se a fogão.

Qualidade no atendimento ao cliente

No ano de 2008, observamos um crescimento no número de reclamações sobre qualidade no atendimento. Foram registradas 71 reclamações. Desse universo, 41 reclamações foram sobre a demora no registro de empresas prestadoras de serviço de inspeção técnica e de manutenção em extintores de incêndio (todas finalizadas). A motivação era sobre a demora na análise da documentação, desde a sua origem (RBMLQ-I) até a autorização do registro.

Quanto à emissão da declaração de não compulsoriedade de produtos, registramos 08 reclamações (todas finalizadas).

Além das reclamações sobre qualidade no atendimento, recebemos também, 28 reclamações referentes ao serviço de declaração do fornecedor compulsória. Dessas, 14 sobre instalador de GNV registrado (13 finalizadas e 01 em análise) e 14 sobre empresa de manutenção de extintores de incêndio (12 finalizadas e 02 em análise).

Sugestão

A Ouvidoria recebeu 22 sugestões solicitando a criação de Programas de Avaliação da Conformidade para diversos produtos, entre eles: colchão (02), berço infantil (02) e pisos cerâmicos (01), já previstos no Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade – PBAC.

Destacamos que rede de proteção para janelas e sacadas (03), andador infantil (01) e carrinho de bebê (01), apesar dos acidentes relatados, ainda não estão previstos no PBAC.

Crítica

Embora seja uma exigência do Denatran, registramos 11 críticas em relação à obrigatoriedade do selo de avaliação da conformidade em capacetes para motociclistas (todas finalizadas).

Evolução anual dos atendimentos da Dqual

Ano	Total
2004	7.464
2005	8.055
2006	9.649
2007	13.017
2008	12.836

Atendimento por tipo

	2007	2008
Denúncia	197	247
Reclamação	129	191

Tempo de Reposta para Reclamação / Denúncia

	2007	2008
De 1 a 15 dias	7%	19%
Mais de 15 dias	61%	74%
Sem resposta	32%	7%

Nota: A norma da Ouvidoria prevê para reclamação e denúncias um prazo de até 15 dias úteis para responder ou posicionar o demandante.



DIMEL

Diretoria de Metrologia Legal

Denúncia	10
Reclamação	07
Sugestão	07
Crítica	04
Elogio	03
Informação	2.812
Total:	2.843

Análise dos dados

A Dimel é a terceira diretoria mais demandada pela sociedade, através da Ouvidoria.

Registramos 2.843 atendimentos sendo que apenas 0.6% referem-se à denúncia e reclamação.

No caso da Dimel, boa parte das demandas é encaminhada para a RBMLQ-I, para ser tratada diretamente pelos Órgãos Delegados.

Informações

Em 2008, recebemos 534 consultas sobre medidores de energia elétrica, sendo que 212 referiam-se aos medidores da Ampla.

Normalmente essas consultas estavam relacionadas à solicitação para a verificação nos medidores de energia.

Denúncias

As principais demandas de denúncias são referentes à quantidade inferior ao indicado na embalagem dos produtos pré-medidos (05 denúncias, 04 finalizadas e 01 em análise).

Quanto aos instrumentos sem aprovação de modelo, registramos 02 denúncias de balança (01 em análise e 01 finalizada) e 01 de termômetro (em análise).

Reclamações

Registramos 07 reclamações: (01) sobre aprovação de modelo de medidor de gás, (01) de medidor de energia elétrica – chip da Ampla, (01) sobre pré-medido – Portaria do pão francês, (01) sobre conduta profissional (DIMEP 01) sobre verificação de taxímetro, (01) sobre medidor de velocidade e (01) sobre demora na resposta. Das 07 reclamações (02 em análise e 05 finalizadas).

Evolução anual dos atendimentos da Dimel

Ano	Total
2004	3.384
2005	3.310
2006	5.535
2007	3.874
2008	2.843

Atendimento por tipo

	2007	2008
Denúncia	04	10
Reclamação	21	07

Tempo Reposta para Reclamação / Denúncia

	2007	2008
De 1 a 15 dias	39%	35%
Mais de 15 dias	35%	47%
Sem resposta	26%	18%



DIMCI

Diretoria de Metrologia Científica

Reclamação	35
Informação	197
Total:	232

Análise dos dados

A Ouvidoria recebeu 232 atendimentos relacionados às atividades e serviços prestados pela Dimci. Deste universo, 15% referem-se a reclamações e destas, 80% refere-se à qualidade no atendimento. A principal reclamação diz respeito a erro no certificado de calibração.

Proporcionalmente à demanda, é uma das áreas que possui o maior número de reclamações. Devido à natureza de suas atividades, a Dimci não possui denúncias.

Evolução anual dos atendimentos da Dimci

Ano	Total
2004	377
2005	415
2006	385
2007	360
2008	323

Atendimento por tipo

	2007	2008
Reclamação	37	35

Tempo Reposta para Reclamação / Denúncia

	2007	2008
De 1 a 15 dias	50%	26%
Mais de 15 dias	43%	74%
Sem resposta	7%	0%

Demais Diretorias

Denúncia	16
Reclamação	27
Sugestão	02
Crítica	02
Elogio	25
Informação	516
Total:	588



DIRAF – Diretoria de Administração e Finanças

A Ouvidoria recebeu 60 atendimentos relacionados à Diraf.

Sendo que desse universo, 15% (09) referem-se a reclamações sobre a conduta dos motoristas dos veículos da instituição, por praticarem, segundo os reclamantes, direção perigosa.

GABIN – Gabinete da Presidência do Inmetro

Para o Gabin foram encaminhadas 57 demandas, sendo que, deste total, 18% referem-se ao Uso Indevido da Marca Institucional.

Conclusão

No ano de 2008, pudemos observar que a Instituição está mais envolvida com a Ouvidoria buscando, em conjunto, soluções para questões recorrentes e, também, melhorar o fluxo das demandas.

Realizamos reuniões de interface com as diretorias técnicas mais demandadas pela sociedade, através da Ouvidoria. Ainda não resolvemos todos os problemas, mas notamos o esforço de algumas áreas em buscar soluções e os reflexos estão nos resultados do tempo de resposta ao cidadão. Esta parceria precisa ser estendida para as demais áreas.

Para 2009, esperamos poder ouvir melhor a sociedade a partir da conclusão do projeto SIOR – Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I, que consiste na implantação de ouvidorias nos Órgãos Delegados, em todo o Brasil, tornando o atendimento mais ágil e transparente, já que toda a demanda será tratada dentro de um único sistema, podendo ser acompanhado, pela Ouvidoria do Inmetro, em tempo real.

*“Quem aprende a ouvir com atenção,
aprende a falar com proveito”*

(Emmanuel,
psicografado por Chico Xavier)

OUVIDORA

Julieta Simas Soares

Assistentes de Atendimento

Mariângela Loques

Carolina Bento

Cristiana Pedrosa

Danielle Peixoto

Fabiola Bompert

Haidê Almeida

Lídia Fernandes

Assistente Administrativo

Aline Moreira

Contatos:

0800 285 1818

www.inmetro.gov.br

