
Índice

Introdução –	03
Apresentação	04
Quadros dos atendimentos	05
Atendimentos Internacionais	09
Demandas discriminadas por diretorias	
Coordenação Geral de Acreditação - Cgcre	10
Diretoria da Qualidade - Dqual	13
Diretoria de Metrologia Legal - Dimel	18
Diretoria de Metrologia Científica - Dimci	20
Gabinete da Presidência - Gabin	22
Elogios	23

Dez anos a serviço do cidadão

A Ouvidoria iniciou suas atividades em agosto de 2000, com a responsabilidade de fazer jus a uma instituição que, a cada ano, adquiria mais respeito e confiança da sociedade.

Foi a primeira ouvidoria do MDIC e uma das primeiras do governo federal.

Ao longo desta década, muitas batalhas foram travadas e muitas vitórias alcançadas. O resultado foi positivo.

Ao abrir este canal de acesso fácil para o cidadão, a instituição se colocou na vanguarda de um processo que se solidificou com o passar dos anos, e se transformou em um serviço imprescindível.

Agora, damos mais um passo adiante. A elaboração da “Carta de Serviços ao Cidadão”, decreto presidencial que visa simplificar e dar transparência aos serviços públicos oferecidos à sociedade. No Inmetro, esse trabalho, ficará sob a responsabilidade da Ouvidoria.

Assim, desde já, convido todas as áreas a nos auxiliarem a elaborar mais este serviço, que com certeza conterà o espírito da Instituição *“Mais qualidade para o cidadão”*.

Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

“Quando você vê um negócio bem sucedido é porque alguém, algum dia tomou uma decisão corajosa.”
Peter Drucker

Apresentação

O presente Relatório pretende mostrar os dados e resultados obtidos no ano de 2009, sempre que possível, estes dados serão comparados ao ano anterior.

Em 2009, tivemos uma diminuição da demanda geral da ouvidoria, sentida principalmente, nos pedidos de informação e reclamação. No entanto, tivemos um crescimento nos registros de denúncias e críticas.

De um total de 45.578 atendimentos, 99,04% já estão concluídos. Dentro deste universo de demandas, nosso teleatendimento realizou 36.338 atendimentos e destes, 98% foram respondidos imediatamente. No ano anterior, nosso teleatendimento respondeu imediatamente, 91%.

Continuamos buscando melhorar nosso tempo de resposta ao cidadão e para isso, necessitamos do apoio das áreas, responsáveis pelas mesmas.

A cada ano, procuramos estreitar o relacionamento com as áreas mais demandadas pela sociedade, visando minimizar essa questão.

Em 2010, estamos estendendo esta preocupação aos órgãos delegados, nos Estados, através da implantação de ouvidorias em cada um deles, também com o objetivo de diminuir o tempo de resposta das demandas que envolvam os Estados.

A seguir mostraremos alguns quadros e gráficos apresentando os resultados obtidos em 2009. Primeiramente, mostraremos os dados da Instituição como um todo, depois exibiremos os principais dados de cada área técnica.

Quadros dos atendimentos

	2008	2009
Informação	47.945	43.972
Denúncia	344	596
Reclamação	608	550
Sugestão	402	333
Crítica	26	94
Elogio	35	33

Áreas demandadas

	2008	2009
Acreditação	17.494	17.662
Qualidade	12.836	11.001
Outras Instituições	9.452	6.891
RBMLQ-I	4.365	4.268
Demais Diretorias	2.138	2.990
Metrologia Legal	2.843	2.569
Metrologia Científica	232	197

Demandas concluídas		Total
Denúncia	324	44.997
Reclamação	393	
Informação	43.838	
Crítica	84	
Sugestão	326	
Elogio	32	

Demandas em andamento		Total
Denúncia	287	584
Reclamação	167	
Informação	111	
Crítica	10	
Sugestão	08	
Elogio	01	

Demandas por canal	2008	2009
Telefone (Call Center)	38.399	36.338
Internet	10.667	8.912
Correio / Fax	81	195
Contato Pessoal	213	133
Total	49.360	45.578
Média Mensal	4.113	3.798

Tempo de resposta para reclamação e denúncia

	2008	2009
De 1 a 15 dias	36%	18%
Mais de 15 dias	37%	46%
Sem resposta	27%	37%

Abaixo, demonstramos o desempenho das Diretorias com relação ao tempo de resposta relativa à reclamação e denúncia, em números absolutos.

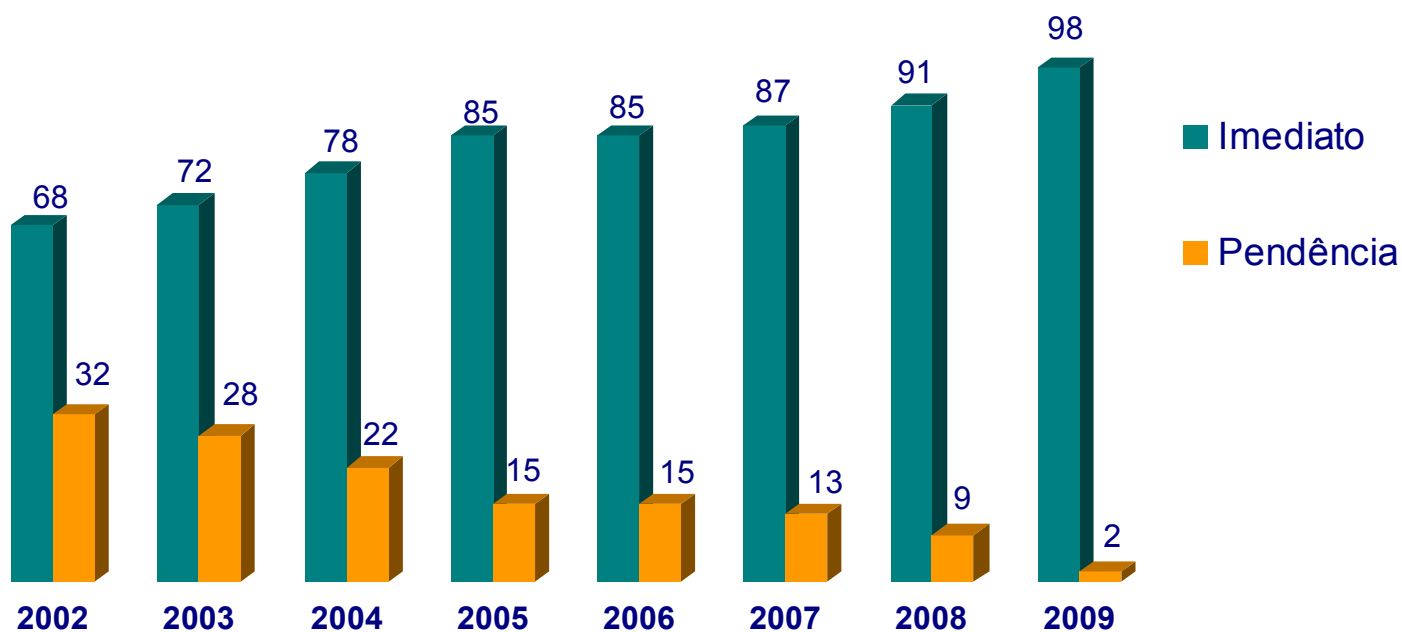
Tempo de resposta para reclamação e denúncia

	1 até 15 dias	+ 15 dias	Sem resposta	Total
Cgcre	38	85	120	243
Dqual	118	350	219	687
Dimel	08	11	20	39
Dimci	15	08	06	29
Gabin	05	11	07	23

Teleatendimento

Este gráfico demonstra a evolução do desempenho da nossa central de teleatendimento (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 98% da demanda originada em nossa Central de Teleatendimento.



Atendimentos Internacionais



Total de atendimentos = 94

Países = 28

Estados Unidos, Alemanha, Portugal e Equador foram os principais demandantes de informações. Sendo que as principais solicitações de informações referem-se à Avaliação da conformidade de Produtos e Serviço e laboratórios de ensaios.

Coordenação Geral de Acreditação

Em 2009, registramos 17.662 demandas, referentes aos serviços prestados pela Cgcre.

Dessas demandas, 243 referem-se a denúncias e reclamações, sendo que apenas 123 (50%) foram concluídas. Das 146 denúncias, 80 (55%) referem-se a Organismos de Certificação de Produtos.

Abaixo relacionaremos as principais denúncias e reclamações:

OCP – Organismos de Certificação de Produtos

IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação – 006

- 30 denúncias
- 01 reclamação

Principais Motivos:

- Produtos que não poderiam ser certificado como brinquedos;
- Mencionar a acreditação segundo a norma NBR 15413-1 e 15413-2. Pelo menos no site do Inmetro ele não apresenta a acreditação para colchão de mola;
- Mordedores para bebês do Mickey que apresentaram não conformidade em ftalato e microbiológico;
- Empresas comercializam produtos com certificação voluntária sem RAC utilizando a marca Inmetro como se o produto possuísse certificação compulsória.

INNAC – Instituto Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos – 061

- 15 denúncias

Principais Motivos:

- Uso indevido da Marca Inmetro em material de divulgação no site;
- Produtos que conforme a Portaria 108/2005 não poderiam ser certificados como brinquedo;
- Emissão de certificação anterior a data de concessão de Acreditação;
- Não corresponde ao informado na embalagem (faixa etária) de brinquedos destinados a bebê.

TÜV Rheinland do Brasil Ltda -

- 07 denúncias

Evolução anual dos atendimentos da Cgcre

Ano	Total
2004	12.348
2005	13.738
2006	18.370
2007	20.677
2008	17.494
2009	17.662

Atendimento por tipo

	2008	2009
Denúncia	68	146
Reclamação	177	97
Informação	17.235	17.413

Tempo de reposta para reclamação e denúncia

	2008	2009
De 1 a 15 dias	23%	16%
Mais de 15 dias	13%	35%
Sem resposta	64%	49%

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

Reclamações/Denúncias que mais cresceram em relação ao ano de 2008

Reclamações/Denúncias em crescimento	2008	2009	Crescimento
OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006	02	31	1450%
Qualidade no atendimento - Demora na resposta	07	10	42,85%
OCP - Organismos de certificação de produtos - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004	01	08	700%
Site do INMETRO - Atualização de dados	03	05	66,66%
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Inspevei - Inspeção de Veículos Automotores - 0252	02	04	100%

Diretoria da Qualidade

Em 2009, a Dqual recebeu 11.001 atendimentos. Desses atendimentos, 687 são denúncias e reclamações, sendo que 468 (68%) foram concluídos e 219 (32%) estão em andamento.

Destacamos as reclamações e denúncias mais demandadas referente à área de atuação da Dqual:

Brinquedos

Total: 74

- 60 reclamações (41 em análise e 19 finalizadas)
- 14 denúncias (08 em análise e 06 finalizadas)

Principais Motivos:

- Não corresponde ao informado na embalagem (faixa etária);
- Cheiro forte provocando náusea e dor de cabeça na criança;
- Super aquecimento;
- Frágil, quebra com facilidade;
- Presença de imãs que se desprendem do brinquedo;
- Rompimento de mordedores pelas crianças;
- Muitos casos de brinquedos com rebarbas, provocando cortes e arranhões.

Plugues e tomadas

Total: 76 críticas

- (06 em análise e 70 finalizadas)

Principais Motivos:

- Prazo curto para a fabricação e comercialização dos plugues antigos;
- Custo decorrente à substituição dos plugues antigos pelo novo padrão.

Farol xenon

Total: 55 críticas

- Todas finalizadas

Principais Motivos:

- Sobre a falta de definição acerca da inspeção dos veículos portadores do farol xenon. Assunto regulamentado pelo Denatran, mas divulgado pela mídia como sendo de responsabilidade do Inmetro.

Produto pirata

Cadeira monobloco

Total: 31 denúncias

- (22 em análise e 09 finalizadas)

Principais Motivos:

- Comercialização de cadeiras plásticas monobloco sem a devida certificação.

Barras e fios de aço (vergalhão)

Total: 47 denúncias

- (18 em análise e 08 finalizadas = 26)
- (As 21 restantes foram registradas em um mesmo atendimento, e para efeito de contabilização estão sendo considerado o total de produtos denunciados).

Principais Motivos:

- Comercialização de barras e fios de aço sem a devida certificação.

Serviços mais denunciados e reclamados.

Empresas clandestinas

Instalador de GNV

Total: 38 denúncias

- (13 em análise e 25 finalizadas)

Principais Motivos:

- Empresas clandestinas que realizam serviços de instalação de kit GNV e requalificação de cilindros;
- Empresas com o registro no Inmetro cancelado e que continuam realizando conversões em veículos.

Inspeção Técnica em extintores de incêndio

Total: 61

- 59 denúncias (16 em análise 43 finalizadas)
- 02 reclamações (01 em análise e 01 finalizada)

Principais Motivos:

- Empresas clandestinas que efetuam a manutenção em extintores utilizando selos falsos;
- Empresas que não realizam o teste hidrostático no cilindro;
- Empresas sem registro, que utilizando o nome e selos de empresas com registro.

Empresas registradas

Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio

Total: 33

- 19 denúncias (11 em análise e 08 finalizadas)
- 14 reclamações (05 em análise e 09 finalizadas)

Principais Motivos:

- Empresas que descartam seus produtos químicos diretamente na natureza sem nenhum cuidado;
- Empresas que recolhem os extintores para realização do serviço de recarga e manutenção e não deixam extintores de reserva para emergência;
- Empresas que estão em fase de renovação do registro, mas continuam realizando o serviço como se estivessem devidamente registradas;
- Empresas que continuam funcionando normalmente, mesmo com seu registro suspenso.

Evolução anual dos atendimentos da Dqual

Ano	Total
2004	7.464
2005	8.055
2006	9.649
2007	13.017
2008	12.836
2009	11.001

Atendimento por tipo

	2008	2009
Denúncia	247	390
Reclamação	191	297

Tempo Reposta para Reclamação / Denúncia

	2008	2009
De 1 a 15 dias	19%	17%
Mais de 15 dias	74%	44%
Sem resposta	7%	40%

Reclamações/Denúncias que mais cresceram em relação ao ano de 2008.

Reclamações/Denúncias em crescimento	2008	2009	Crescimento
Empresas clandestinas - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio	27	60	122,2%
Produto de certificação compulsória - Brinquedo	10	56	460%
Produto de certificação compulsória - sem selo - Cadeira Monobloco	01	31	3000%
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética)	04	18	350%
Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas	02	12	500%

Diretoria de Metrologia Legal

Em 2009, a Dimel recebeu 2.569 atendimentos, sendo que 39 são denúncias e reclamações, destes 19 (49%) foram concluídos e 20 (51%), em andamento.

Produto Pré-Medido

Total: 39

- 25 denúncias
- 14 reclamações

Principais Motivos:

- Quantidade diferente indicado na embalagem
- Instrumento sem aprovação de modelo – balança
- Taxa de serviço metrológico
- Qualidade no atendimento – demora na resposta

Evolução anual dos atendimentos da Dimel

Ano	Total
2004	3.384
2005	3.310
2006	5.535
2007	3.874
2008	2.843
2009	2.569

Atendimento por tipo

	2008	2009
Denúncia	10	25
Reclamação	7	14

Tempo Resposta para Reclamação / Denúncia

	2008	2009
De 1 a 15 dias	35%	21%
Mais de 15 dias	47%	28%
Sem resposta	18%	51%

Diretoria de Metrologia Científica e Industrial

Em 2009, a Dimci recebeu 197 atendimentos, sendo que 29 são reclamações e denúncias. Desses 23 (79%) foram concluídos e 06 (21%) estão em andamento. Em relação ao ano de 2008, houve uma queda de 21% nas reclamações.

Qualidade no atendimento

Emissão de Certificado de Calibração com Erro

Total: 27 reclamações

- (04 em análise e 23 finalizadas)

Principal Motivo:

- Emissão de certificados de calibração de instrumentos com erro.

Evolução anual dos atendimentos da Dimci

Ano	Total
2004	377
2005	415
2006	385
2007	360
2008	323
2009	197

Atendimento por tipo

	2008	2009
Reclamação	35	28
Denúncia	-	01

Tempo Reposta para Reclamação / Denúncia

	2008	2009
De 1 a 15 dias	26%	57%
Mais de 15 dias	74%	26%
Sem resposta	---	17%

Gabinete da Presidência do Inmetro

Em 2009, registramos 107 atendimentos para o Gabinete da Presidência, destes, 23 foram denúncias sobre o Uso Indevido da Marca Inmetro. Foram concluídos 70% e o restante encontra-se em andamento.

Uso Indevido da Marca Institucional

Total: 25 denúncias

- (08 em análise e 17 finalizadas)

Principais Motivos:

- Observamos que as denúncias referem-se à colocação indevida da Marca Inmetro em materiais de propaganda e sites de empresas.

Elogios

“Somente uma vida a serviço dos demais vale a pena ser vivida.”

Albert Einstein

No ano de 2009 a Ouvidoria registrou 33 elogios para o Inmetro, abaixo destacamos alguns:

SAC 328860

Prezados Senhores,

Fiquei muito grato com a atenção. Confesso que nem esperava receber nenhum tipo de comunicação, muito menos, uma resposta direta as minhas colocações.

Como admirador do trabalho do Inmetro e cidadão comum, foi com grande satisfação que li a resposta dos senhores.

Aproveito para deixar claro que, agora sim, entendi a posição do Inmetro quanto aos plugues.

Muito obrigado.

SAC 325050

Prezados Senhores,

Fiquei extremamente satisfeita, pois foram tiradas todas as dúvidas e, agradeço imensamente por esse serviço de retorno que prestam aos clientes.

Poucos agem assim no Brasil.

Parabéns a toda equipe e obrigada!

SAC 310158

... muito obrigado pela agilidade e pelo esclarecimento. Parabéns é muito bom saber que alguns órgãos do Governo trabalham de forma séria.

SAC 300019

Inicialmente gostaria de agradecer, e enaltecer, a educação, presteza e seriedade com que fui tratado por todos vocês com quem tive contato.

Realmente tenho a certeza de que estou tratando com pessoas sérias e dignas de suas funções.

PARABÉNS A TODOS (AS).

SAC 305186

Prezados Senhores

Agradeço pela resposta e desde logo quero parabenizá-los pela presteza no atendimento. Há anos tenho me dedicado a questões ligadas à qualidade do serviço público e o atendimento que recebi será incluído em meu repertório de casos positivos...

SAC 298686

Boa tarde,

Muito obrigado por ter me ajudado nessa pesquisa. Vocês estão de parabéns pelas pesquisas realizadas para a normatização em relação à segurança.

SAC 292526

No ultimo dia 19 de dezembro de 2008, ao sairmos em viagem de férias, sofremos um acidente na BR 116, a 120 km de Curitiba. Houve um capotamento e nosso veículo ficou totalmente destruído. Graças a Deus, não sofremos ferimentos graves, todos estávamos presos pelo cinto de segurança, eu, minha esposa e meu filho Lucas, de 11 anos. Nosso caçula, Mateus, de três anos, estava em sua cadeirinha e saiu ileso. O nosso bebê não teve nenhum arranhão, estava com o cinto da cadeirinha preso. Agradeço a vocês pelo carinho com que fazem seus produtos, com a qualidade, que foi comprovada. Tenho certeza que vocês têm salvado a vida de muitas crianças por todo este Brasil e outros países, para onde exportam. Que Deus os abençoe!

SAC 289148

Impressionante.

Obrigado pela rápida resposta.

Parabéns pela eficiência de seu trabalho.

PS: Como seria bom se um pouco mais do nosso BRASIL funcionasse assim.

SAC 300016

Boa noite! Gostaria de parabenizar o Inmetro pelo maravilhoso trabalho para sociedade.