RELATÓRIO PROJETO SIOR – 2008

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO – ANÁLISE DAS DEMANDAS Pag. 02

2. MAPEAMENTO DOS ESTADOS Pág. 03

2.1 ÍNDICE DOS ESTADOS INSERIDOS Pág. 04

2.2 COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS Pág. 04

2.3 COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS Pág. 05

2.4 ÍNDICE QUANTITATIVO POR ÁREA DE ATUAÇÃO Pág. 05

2.5 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA Pág. 06

2.6 ÍNDICES DE DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO Pág. 06

2.7 TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO Pág. 07

2.8 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO Pág. 08

2.9 DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO Pág. 09

2.10 ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES Pág. 10

2.11 DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES Pág. 11

2.12 DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO. Pág. 13

2.13 DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO Pág. 14

3. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS EM 2008 Pág. 17

3.1 EVENTOS Pág. 17

3.2 TREINAMENTOS Pág. 18

4. CONCLUSÃO Pág. 19

1. APRESENTAÇÃO

ANÁLISE DAS DEMANDAS DE 2008

Ao longo do ano de 2008, foram registrados 1.199 atendimentos pelas Ouvidorias da RBMLQ-I participantes do Projeto Sior. Esse valor representa um crescimento de 63% em relação aos atendimentos registrados em 2007.

De acordo com os dados fornecidos pelo *software* SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão – utilizado pelas Ouvidorias que fazem parte do Sior -, 77% dos atendimentos de 2008 foram finalizados até 31 de dezembro. O tempo médio de resposta indicado no sistema foi de mais de 15 dias (52%).

O canal de atendimento mais freqüente é o telefone. Do total de atendimentos registrados em 2008, 84% foram feitos por meio de ligação telefônica. Esse canal de atendimento foi facilitado, considerando que 50% dos estados inseridos possuíam sistema de discagem gratuita (0800) – Amazonas, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Paraíba, Pernambuco e Rio de Janeiro.

As demandas mais comuns foram de denúncias, principalmente as relacionadas a balanças descalibradas, bombas de combustível adulteradas, comercialização de pão francês por unidade e de produtos pré-medidos com quantidade inferior à informada na embalagem.

Os dados fornecidos pelo *software* SAC indicam um índice médio de 24% de demandas consideradas procedentes, em nível nacional. Os Estados que mais se destacaram em demandas procedentes, em 2008, foram Sergipe, com 67% do total de atendimentos finalizados; Mato Grosso do Sul, com 51%; Amazonas, com 48%; Pernambuco, com 45%; e Paraíba, com 38%.

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

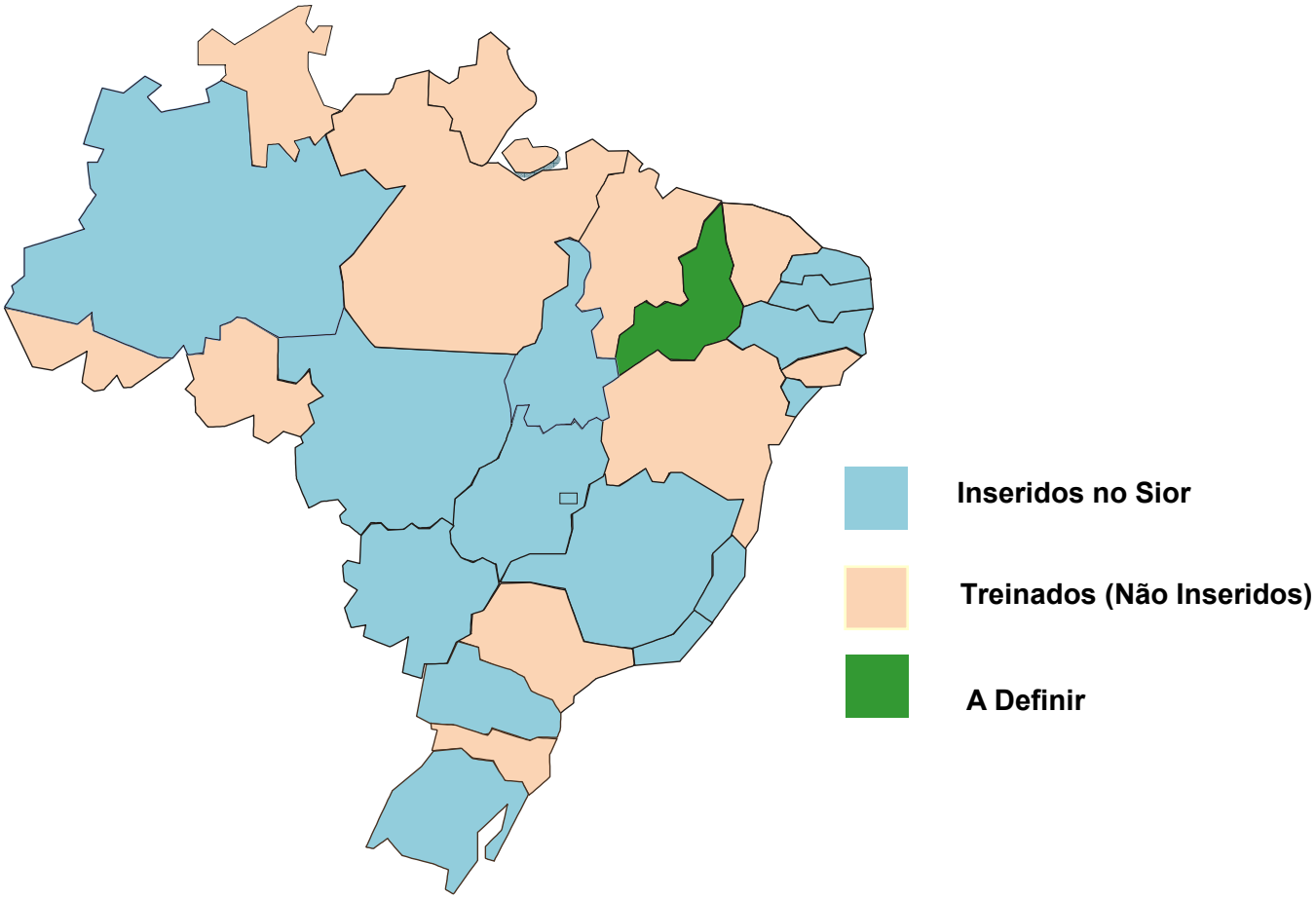
Assunto	Subassunto	Total de atendimentos em 2008	Atendimentos finalizados e considerados procedentes sobre o assunto
Balanças descalibradas	-----	205	47(23%)
Bomba de combustível adulterada	-----	176	28 (16%)
Produto Pré-medido	Quantidade Inferior à Indicada na embalagem	142	52 (37%)
Produto Pré-medido	Denúncia sobre comercialização de pão francês em unidade	150	67 (45%)

2 - MAPEAMENTO DOS ESTADOS

As representações estaduais da RBMLQ-I totalmente inseridas no Sior, que utilizaram o Sistema SAC Web, disponível no Portal do Relacionamento, em 2008, foram quatorze:

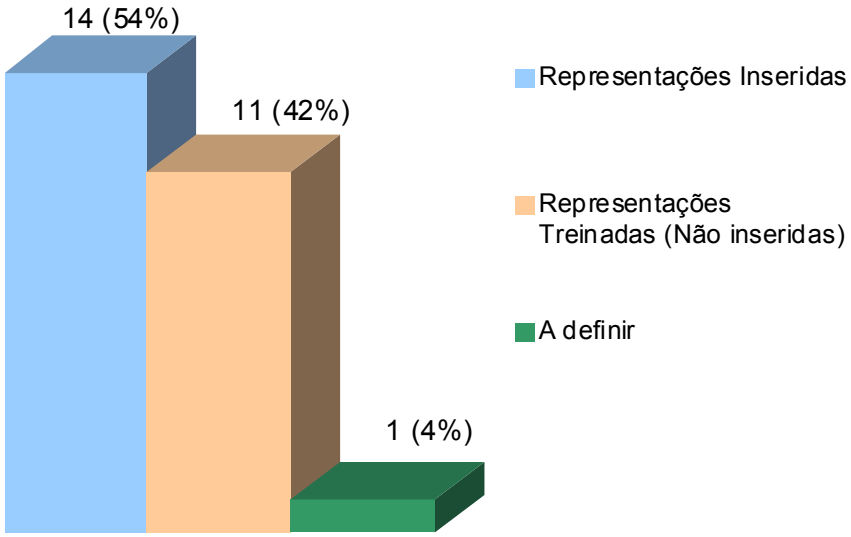
AM, ES, GO (DF), MG, MT, MS, PB, PR, PE, RJ, RN, RS, SE e **TO**.

Esse total representa um crescimento de 30% em relação a 2007.

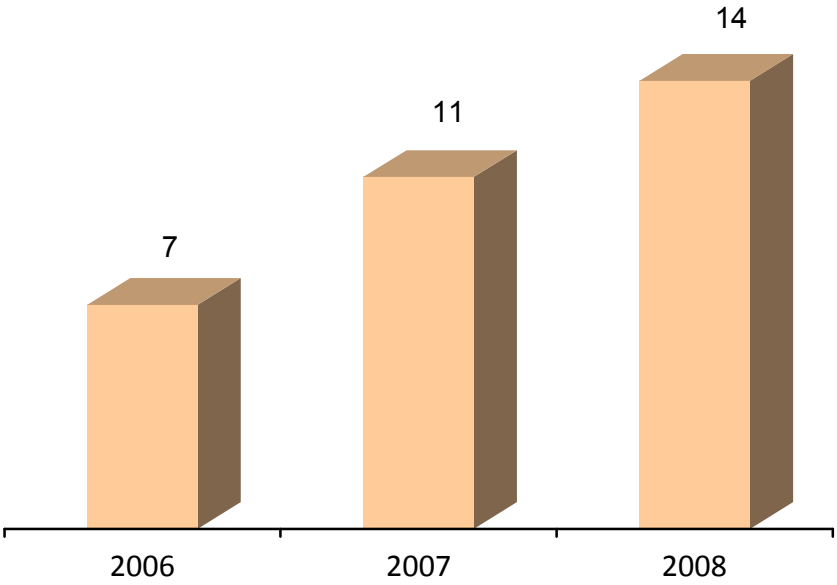


Obs. – Situação em 1º de janeiro de 2009

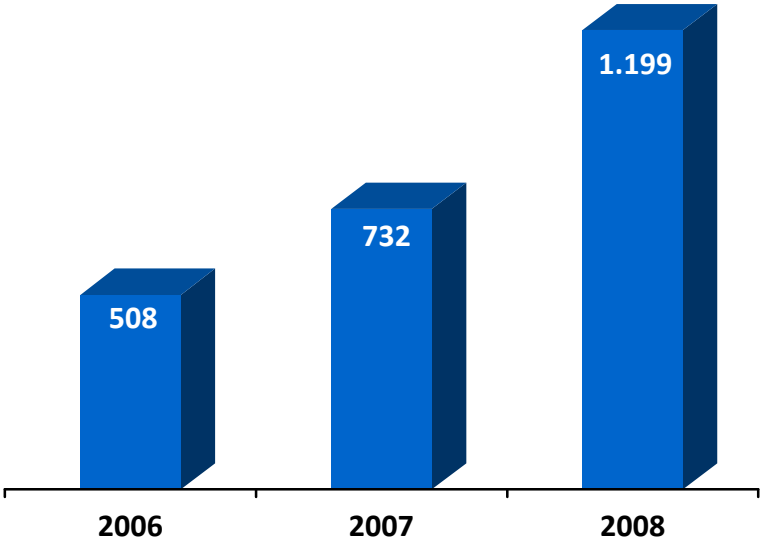
2.1 - ÍNDICE DE ESTADOS INSERIDOS



2.2 - COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS

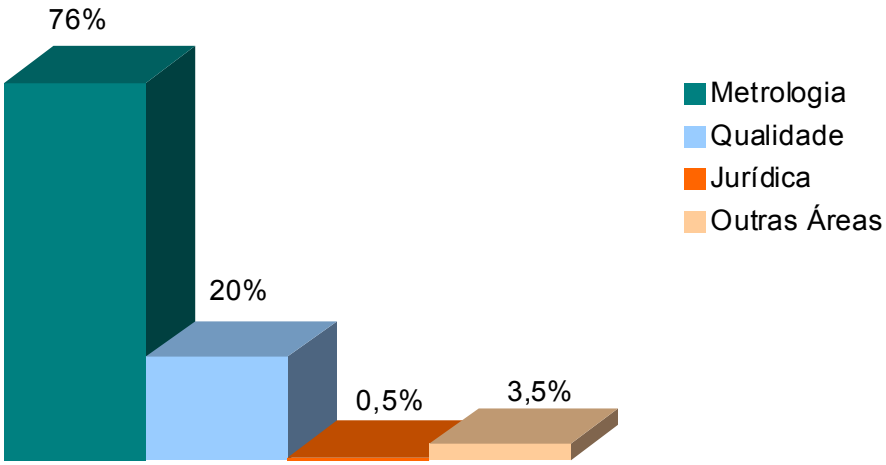


2.3 - COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS

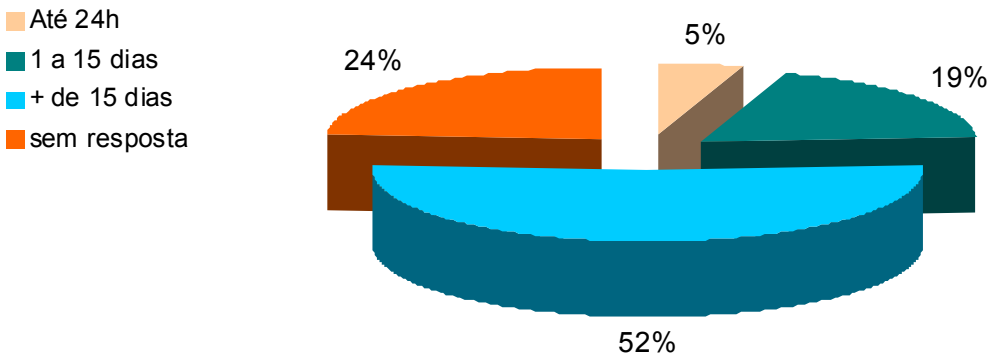


Obs. Crescimento de 63% em relação aos atendimentos registrados em 2007

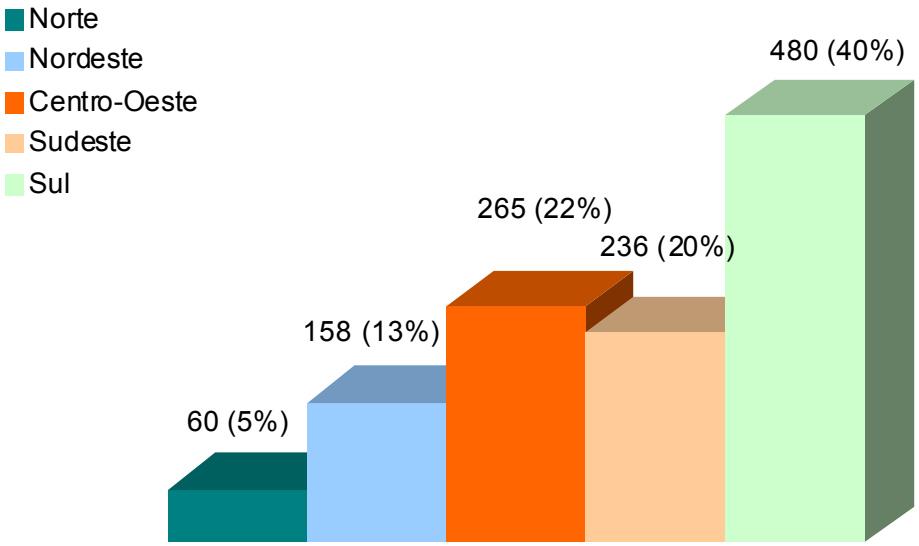
2.4 - ÍNDICE DE DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



2.5 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



2.6 – ÍNDICES DE DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO



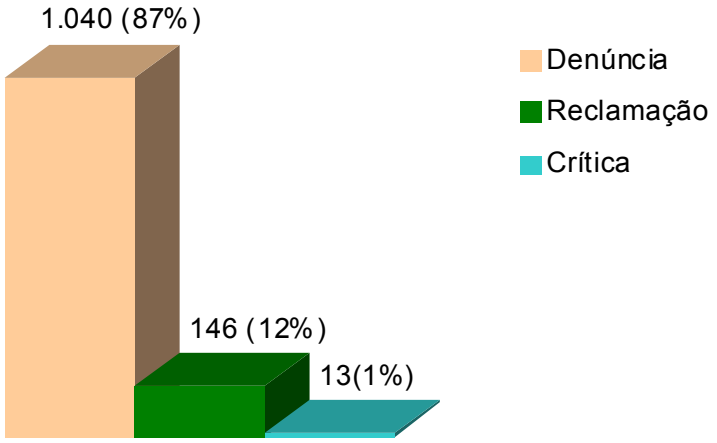
2.7 – TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados quantitativos acumulados em 2008, por estado:

Projeto SIOR		
Quantidade de atendimento		
Região	**Estado**	**Total acumulado em 2008**
Norte	AM	55
	PA	4
	TO	1
Nordeste	CE	4
	PB	43
	PE	32
	RN	67
	SE	12
Centro-Oeste	**GO / DF**	**184**
	MT	22
	MS	59
Sudeste	RJ	22
	MG	**202**
	ES	12
Sul	**PR**	**197**
	SC	2
	RS	**281**
Total		**1.199 (100%)**

Obs.: Os Estados que mais se destacaram em 2008 foram Rio Grande do Sul, com 23 %, do total de atendimentos registrados, Minas Gerais, com 17%; Paraná, com 16 %; e Goiás, com 15%.

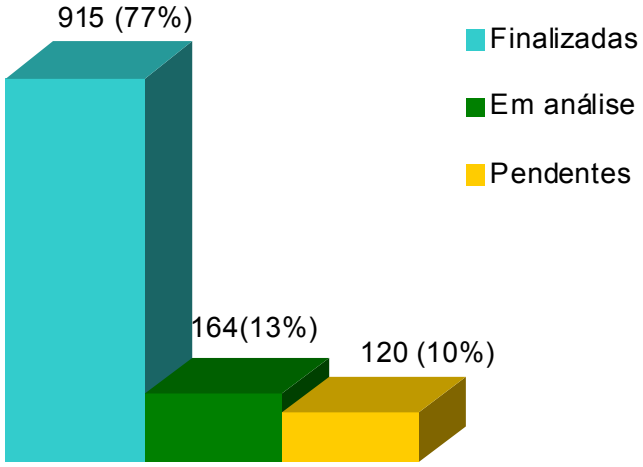
2.8 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO



Atendimento por Tipo – 2008					
Região	**Estado**	**Reclamação**	**Denúncia**	**Crítica**	**Total**
Norte	AM	4	51	---	55
	PA	---	4	---	4
	TO	1	---	---	1
Nordeste	CE	---	4	---	4
	PB	1	42	---	43
	PE	---	32	---	32
	RN	1	66	---	67
	SE	3	9	---	12
Centro-Oeste	GO / DF	30	150	4	184
	MT	2	20	---	22
	MS	5	54	---	59
Sudeste	RJ	3	17	2	22
	MG	15	187	---	202
	ES	3	9	---	12
Sul	PR	42	149	6	197
	SC	2	---	---	2
	RS	34	246	1	281
Total		**146 (12%)**	**1.040(87%)**	**13(1%)**	**1.199 (100%)**

Obs.: A demanda mais comum é de denúncias, principalmente relacionadas a balanças descalibradas, bombas de combustível adulteradas e comercialização de pão francês por unidade

2.9 – DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO

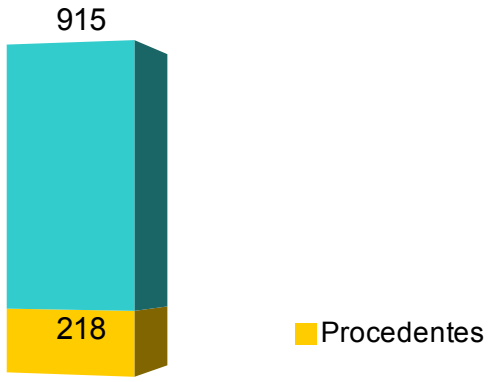


Atendimento por Finalização – 2008					
Região	**Estado**	**Pendentes**	**Em Análise**	**Finalizados**	**Total**
Norte	AM	20	---	35 (63%)	55
	PA	4	---	---	4
	TO	---	---	1 (100%)	1
Nordeste	CE	---	---	4 (100%)	4
	PB	---	6	37 (86%)	43
	PE	1	9	22 (69%)	32
	RN	1	33	33 (49%)	67
	SE	---	3	9 (75%)	12
Centro-Oeste	GO / DF	1	13	170 (92%)	184
	MT	---	---	22 (100%)	22
	MS	---	---	59 (100%)	59
Sudeste	RJ	14	8	---	22
	MG	1	47	154 (76%)	202
	ES	6	4	2 (16%)	12
Sul	PR	65	---	132 (67%)	197
	SC	2	---	---	2
	RS	5	41	235 (83%)	281
Total		**120 (10%)**	**164 (13%)**	**915 (77%)**	**1.199 (100%)**

Obs.: 77% dos atendimentos de 2008 foram finalizados até 31 de dezembro.

2.10 – ÍNDICE DE DEMANDAS PROCEDENTES

Do total de 915 reclamações e denúncias finalizadas, 28% foram consideradas procedentes.



Comparativo de Procedência por Atendimento Finalizado – 2008			
Região	**Estado**	**Finalizados**	**Procedente**
Norte	AM	35	**17 (48%)**
	PA	---	---
	TO	1	---
Nordeste	CE	4	---
	PB	37	**14 (38%)**
	PE	22	**10 (45%)**
	RN	33	8 (24%)
	SE	9	**6 (67%)**
Centro-Oeste	GO / DF	170	36 (21%)
	MT	22	5 (23%)
	MS	59	**30 (51%)**
Sudeste	RJ	---	---
	MG	154	44(28,5%)
	ES	2	---
Sul	PR	132	14 (10,5%)
	SC	---	---
	RS	235	34 (14,5%)
Total		**915**	**218**

Obs.: Os Estados que mais se destacaram em 2008, em demandas <u>procedentes</u> foram Sergipe, com 67% do total de atendimentos finalizados; Mato Grosso do Sul, com 51%; Amazonas, com 48%; Pernambuco, com 45%; e Paraíba, com 38%.

2.11 – DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES

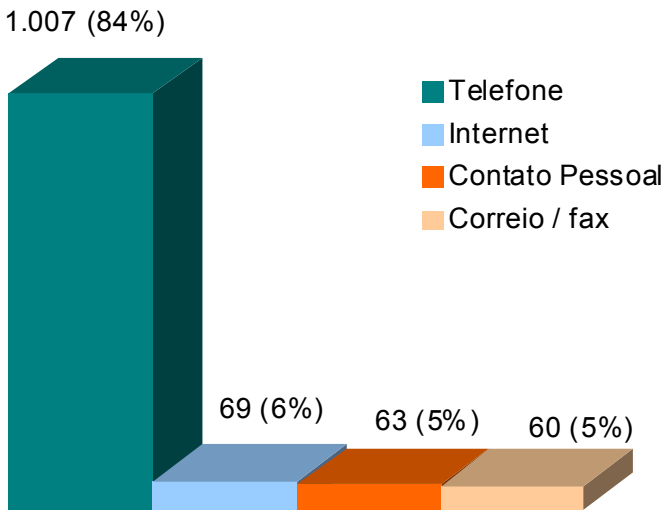
Índice de Procedência por Assunto – 2008

Região	Estado	Procedente	Assunto	%
Norte	AM	17 (48%)	Comercialização de pão francês em unidade Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	6 (35%) 5 (29%)
	PA	---	---	---
	TO	---	---	---
Nordeste	CE	---	---	---
	PB	14 (38%)	Comercialização de pão francês em unidade Instalador de GNV não registrado	9 (64%) 2 (14%)
	PE	10 (45%)	Comercialização de pão francês em unidade	7 (70%)
	RN	8 (24%)	Comercialização de pão francês em unidade Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	3 (37%) 3 (37%)
	SE	6 (67%)	Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	3 (33%)

Índice de Procedência por Assunto – 2008 (Continuação)

Região	Estado	Procedente	Assunto	%
Centro-Oeste	GO / DF	36 (21%)	Comercialização de pão francês em unidade	14 (39%)
			Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	6 (17%)
	MT	5 (23%)	Balanças – Empresas de manutenção não cadastrada	2 (40%)
	MS	30 (51%)	Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	10 (33%)
			Comercialização de pão francês em unidade	8 (27%)
Sudeste	RJ	---	---	---
	MG	44 (28,5%)	Comercialização de pão francês em unidade	14 (32%)
			Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	11 (25%)
	ES	---	---	---
Sul	PR	14 (10,5%)	Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	5 (36%)
			Empresa de manutenção de extintores não registrada	2 (14%)
	SC	---	---	---
	RS	34 (14,5%)	Produtos pré-medidos sem indicação quantitativa	8 (23%)
			Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	7 (20%)

2.12 – DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.



Atendimento por Canal – 2008						
Região	**Estado**	**Telefone**	**Internet**	**Correio / Fax**	**Presencial**	**Total**
Norte	AM	55	---	---	---	55
	PA	2	---	---	2	4
	TO	1	---	---	---	1
Nordeste	CE	3	1	---	---	4
	PB	37	---	3	3	43
	PE	27	1	2	2	32
	RN	43	---	2	22	67
	SE	7	---	---	5	12
Centro Oeste	GO / DF	150	15	1	18	184
	MT	17	3	2	---	22
	MS	53	3	1	2	59
Sudeste	RJ	17	4	---	1	22
	MG	144	18	39	1	202
	ES	10	2	---	---	12
Sul	PR	197	---	---	---	197
	SC	2	---	---	---	2
	RS	242	22	10	7	281
Total		**1.007 (84%)**	**69 (6%)**	**60 (5%)**	**63 (5%)**	**1.199 (100%)**

Obs.: O teleatendimento foi facilitado, considerando que 50% dos estados inseridos possuíam sistema de discagem gratuita (0800) em 2008.

2.13 – DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO

Assuntos mais demandados - 2008		
Região	**Estado**	**Assunto**
Norte	AM	- Comercialização de pão francês em unidade - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas
	PA	**Atendimentos Pendentes e sem definição de assunto pela Ouvidora Estadual**
	TO	- Procedimento incorreto de fiscalização
Nordeste	CE	- Balanças descalibradas
	PB	- Comercialização de pão francês em unidade - Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem
	PE	- Comercialização de pão francês em unidade - Bombas de combustível descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Balanças descalibradas
	RN	- Comercialização de pão francês em unidade - Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem
	SE	- Bombas de combustível descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem

Assuntos mais demandados - 2008 (Continuação)		
Região	**Estado**	**Assunto**
Centro-Oeste	GO	- Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Comercialização de pão francês em unidade - Balanças descalibradas - Bombas de combustível descalibradas
	MT	- Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Bombas de combustível descalibradas
	MS	- Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Comercialização de pão francês em unidade - Produto de certificação compulsória sem selo – Brinquedo - Bombas de combustível descalibradas
Sudeste	MG	- Balanças descalibradas - Comercialização de pão francês em unidade - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Bombas de combustível descalibradas
	ES	- Comercialização de pão francês em unidade
	RJ	- Balanças descalibradas - Bombas de combustível descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem

Assuntos mais demandados - 2008 (Continuação)		
Região	**Estado**	**Assunto**
Sul	PR	- Balanças descalibradas - Bombas de combustível descalibradas - Hidrômetros com suspeita de erro na medição - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Empresa de manutenção em extintores de incêndio sem registro
	SC	**Atendimentos Pendentes e sem definição de assunto pela Ouvidora Estadual**
	RS	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Empresa de manutenção em extintores de incêndio sem registro - Produtos têxteis sem etiqueta de composição

3 – PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS – 2008

- Atualizações / Modernização do Sistema SAC com o objetivo de adequar o "software" às necessidades dos estados participantes do Sior

- Encontros Regionais para integração dos Estados

- Mapeamento das Ouvidorias Estaduais

- Treinamento no Sistema SAC Web

- Definição de Indicador (Adesão ao Projeto Sior)

3.1 – EVENTOS

Realização de três encontros regionais de integração das Ouvidorias da RBMLQ-I.
Os eventos tiveram como objetivo apresentar as ações implementadas pela Ouvidoria do Inmetro no Projeto Sior, conhecer a realidade da atuação dos ouvidores estaduais com realidades semelhantes e estimular a adesão ao Projeto e ao Sistema SAC Web:

- I Encontro Regional da Região Sul e Sudeste – São Paulo, no período de 02 a 04 de abril.

- I Encontro da Região Centro Oeste – Goiânia, de 19 a 20 de maio

- I Encontro da Região Nordeste – João Pessoa, no período de 18 a 20 de junho.

3.2 – TREINAMENTOS

Foram ministrados treinamentos aos representantes das Ouvidorias das instituições delegadas, no *software* SAC Web, sistema inserido no Portal do Relacionamento com a RBMLQ-I, que permite o acompanhamento, a contabilização dos atendimentos, a avaliação das demandas mais reincidentes, a troca de informações *on line* entre as Ouvidorias da Rede e a Ouvidoria do Inmetro, bem como a geração de relatórios gerenciais com informações estratégicas para subsidiar ações do Sistema Inmetro.

- Nos dias 03 a 04 de abril - Treinamento teórico e prático no sistema SAC *Web*, envolvendo participantes dos Estados a seguir relacionados: Paraná, São Paulo, Santa Catarina, Espírito Santo, Rio Grande do Sul e Minas Gerais.

- No dia 20 de maio - Treinamento teórico e prático no sistema SAC *Web* para os representantes dos seguintes Estados: Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

- Nos dias 19 e 20 de junho - Treinamento teórico e prático no sistema SAC *Web*, para os representantes dos seguintes Estados: Alagoas, Bahia, Ceará, Sergipe, Rio Grande do Norte, Paraíba, Pernambuco e Roraima.

- Nos dias 16 e 17 de setembro - Treinamento teórico e prático no sistema SAC *Web*, para os representantes dos seguintes Estados: Rio de Janeiro e Tocantins.

- Nos dias 11 e 12 de novembro- Treinamento teórico e prático no sistema SAC *Web*, para os representantes dos seguintes Estados: Roraima e Maranhão.

4 – CONCLUSÃO

O Inmetro, nos últimos tempos, passou por transformações e inovações, influenciado tanto pelo mercado, quanto pela sociedade. Ambos mais exigentes e mais participantes dos destinos da Instituição.
Na nossa avaliação isso é ótimo. Obriga-nos a sempre buscarmos o melhor e estarmos constantemente atentos, ouvindo as necessidades desse cidadão mais participativo.

É nesse sentido que o SIOR – Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I constitui-se em um instrumento de gestão que auxilia a tarefa de aproximar a sociedade do Inmetro, abrindo canais em todo o Brasil, agilizando as demandas e garantindo mais transparência para o Sistema Inmetro.

Os relatórios gerados, quando bem focados, permitem visualizar, com clareza, fortes oportunidades de melhoria na gestão das atividades dos institutos, possibilitando a tomada de decisões e ações direcionadas e embasadas para a solução dos problemas.

Para que todos os órgãos delegados possam beneficiar-se dos resultados dessa importante ferramenta, é imprescindível que todos os representantes das ouvidorias estaduais estejam inseridos no Sior e operando o *software* SAC

Destacamos, entretanto, que, apesar de representantes das Ouvidorias de, praticamente, todos os órgãos delegados terem sido treinados para utilizar o Sistema, nem todos os Estados participam do SIOR.

Assim, em nossa avaliação, consideramos importante a continuidade do projeto, tanto para os órgãos delegados, como para o Inmetro.
É fundamental que, não só os dirigentes, mas todo o corpo funcional dos órgãos delegados tenham a clareza da contribuição do trabalho da Ouvidoria para suas instituições e a consciência do papel dessa importante ferramenta de gestão.