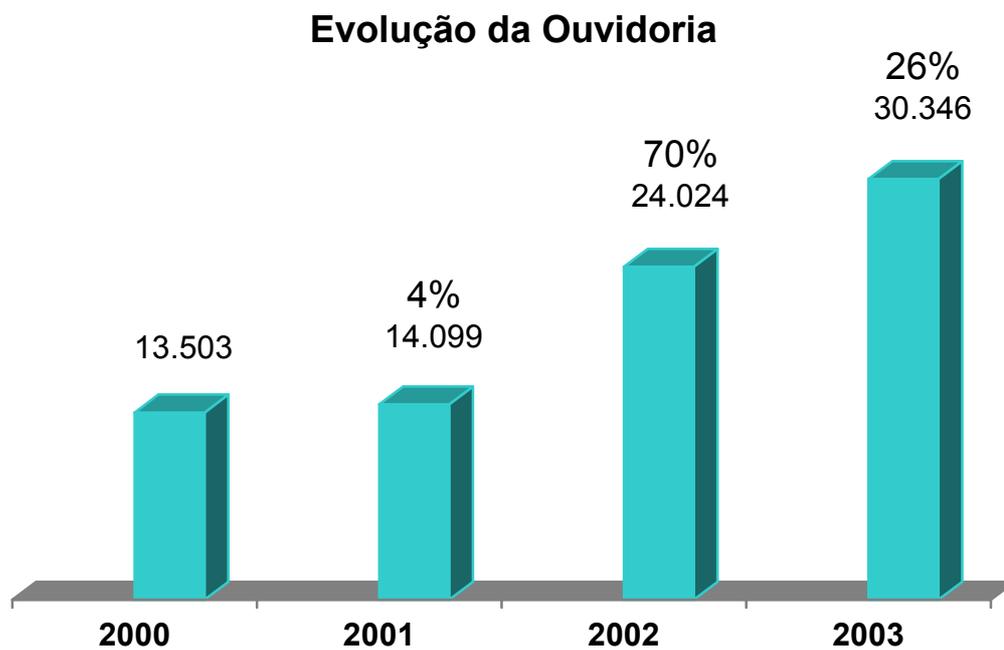


OUVIDORIA

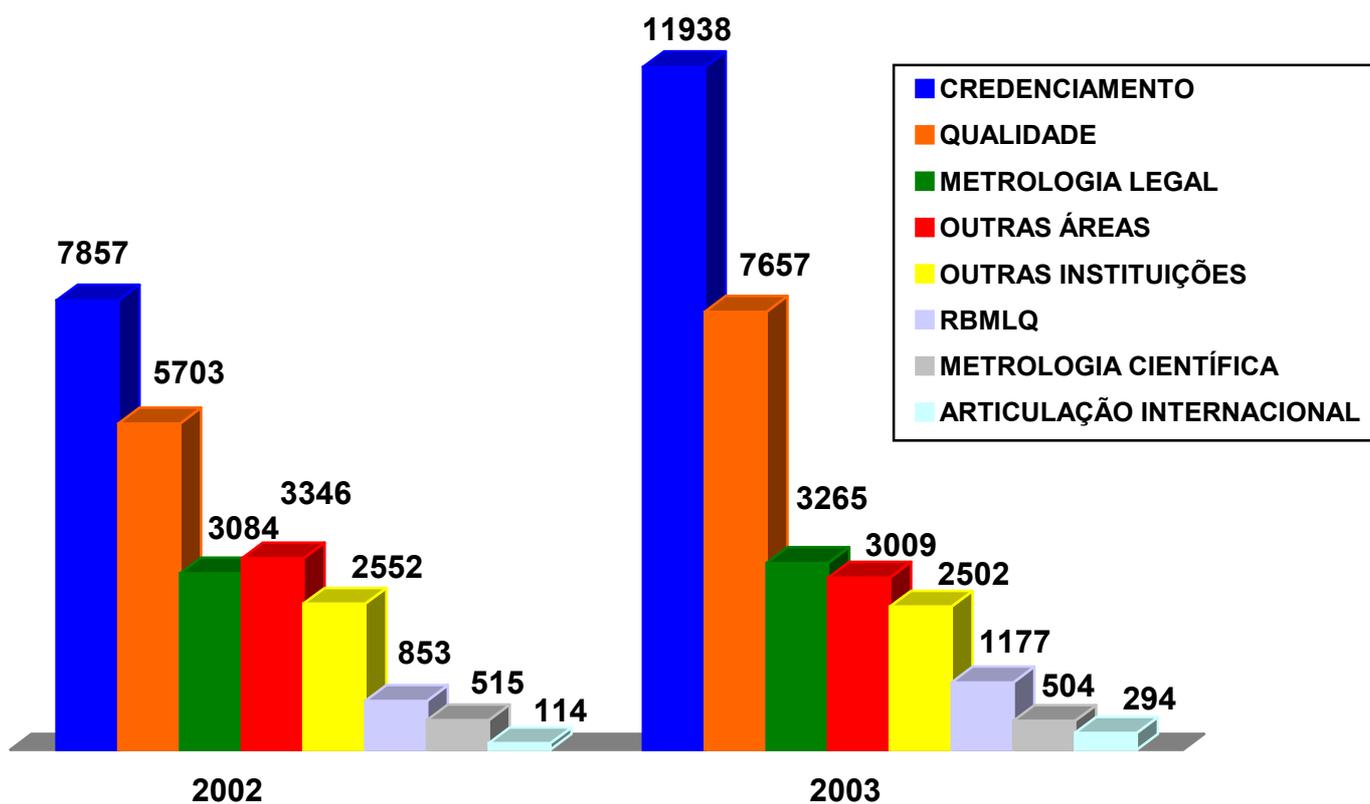
TELEFONE	INTERNET	FAX CORREIO	PESSOAL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
20.348	8.962	173	863	30.346	2.530

Em 2003, a Ouvidoria registrou, 30.346 atendimentos, o que representa um crescimento de 26% em relação a 2002, quando foram feitos 24.024 atendimentos.

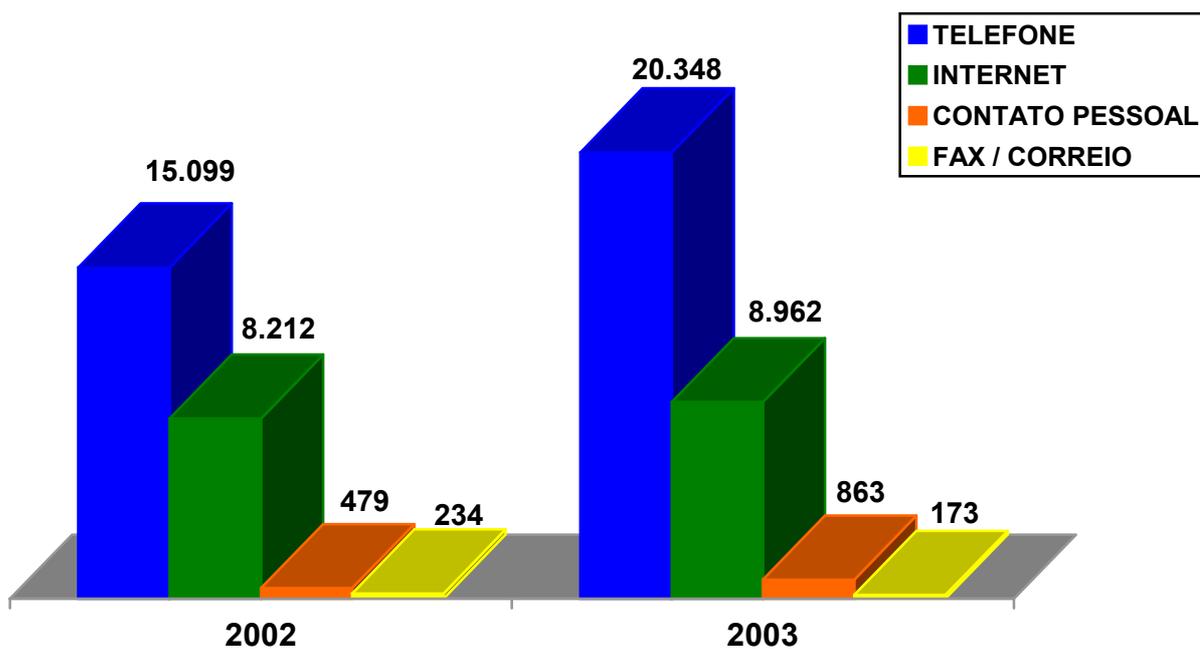
Na totalização dos dados, verificamos um crescimento de 120% nas sugestões, 102% nas denúncias, 40% nas reclamações e 25% nas informações.



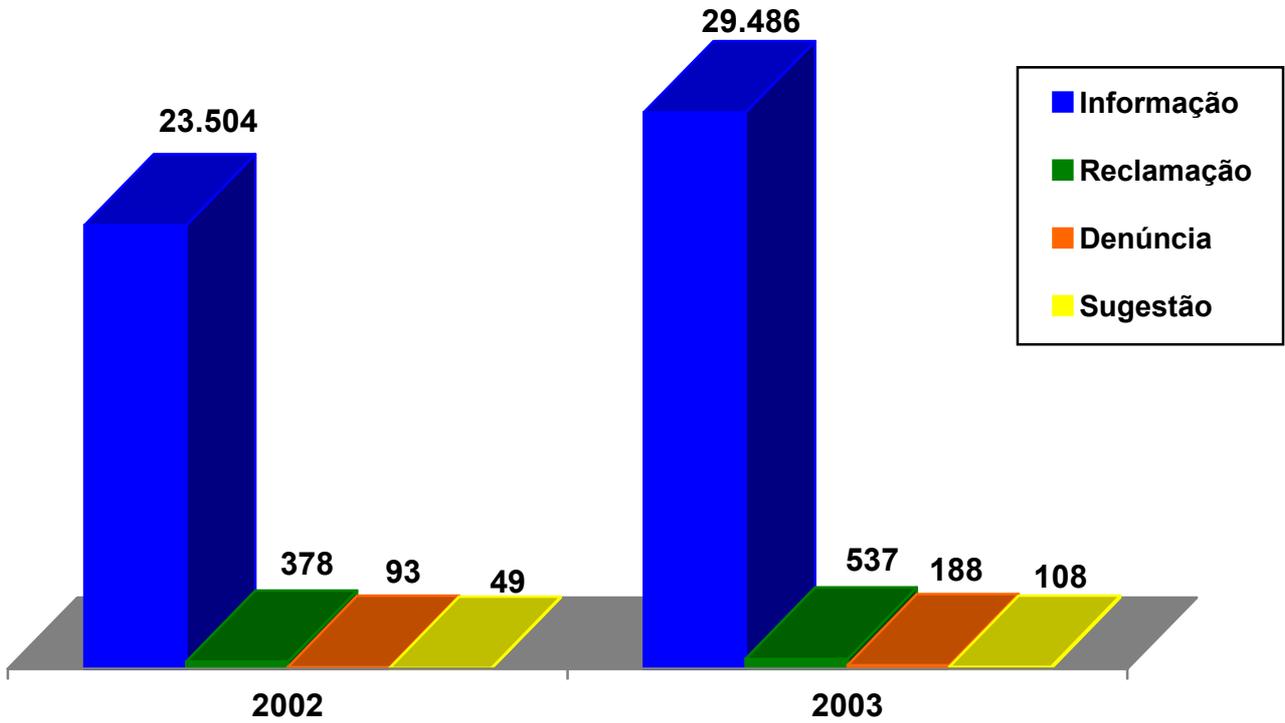
Atendimentos por Área



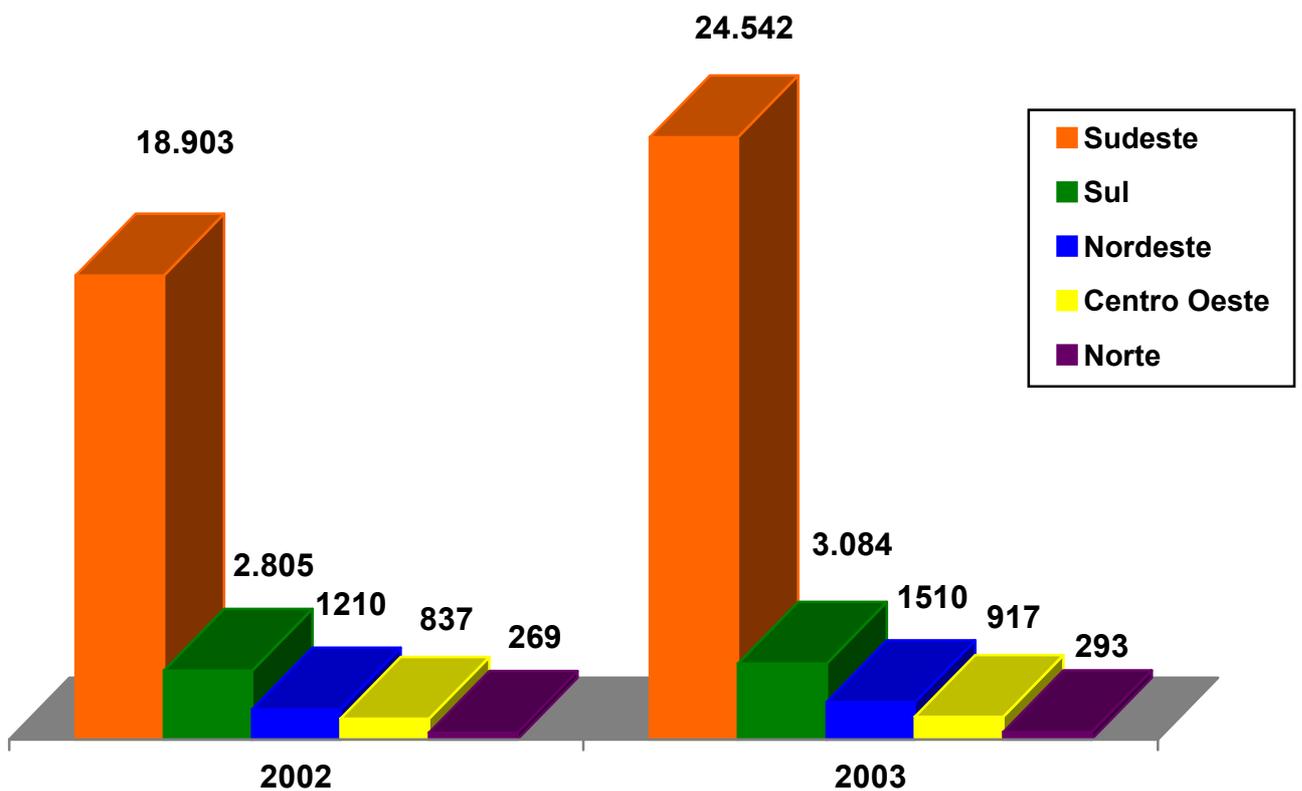
Atendimento por Origem



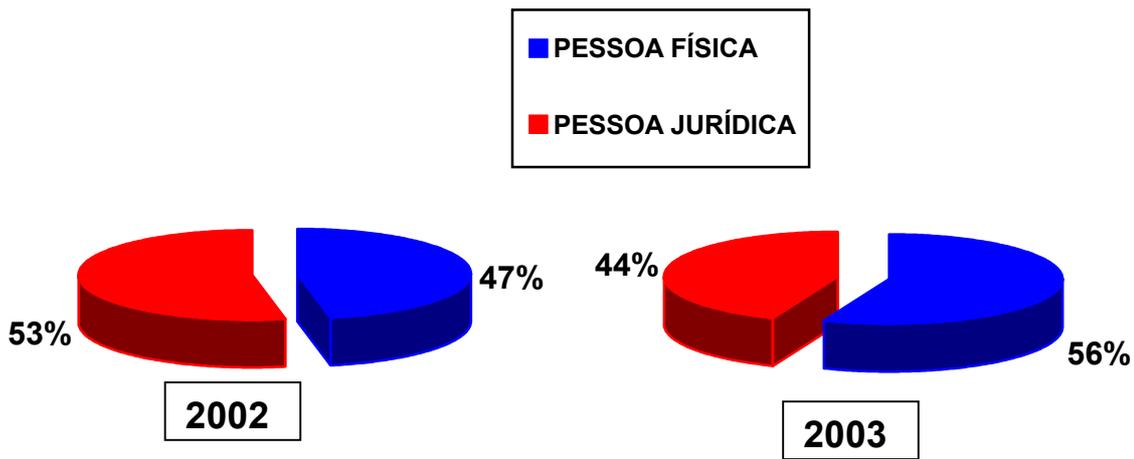
Atendimento por Tipo



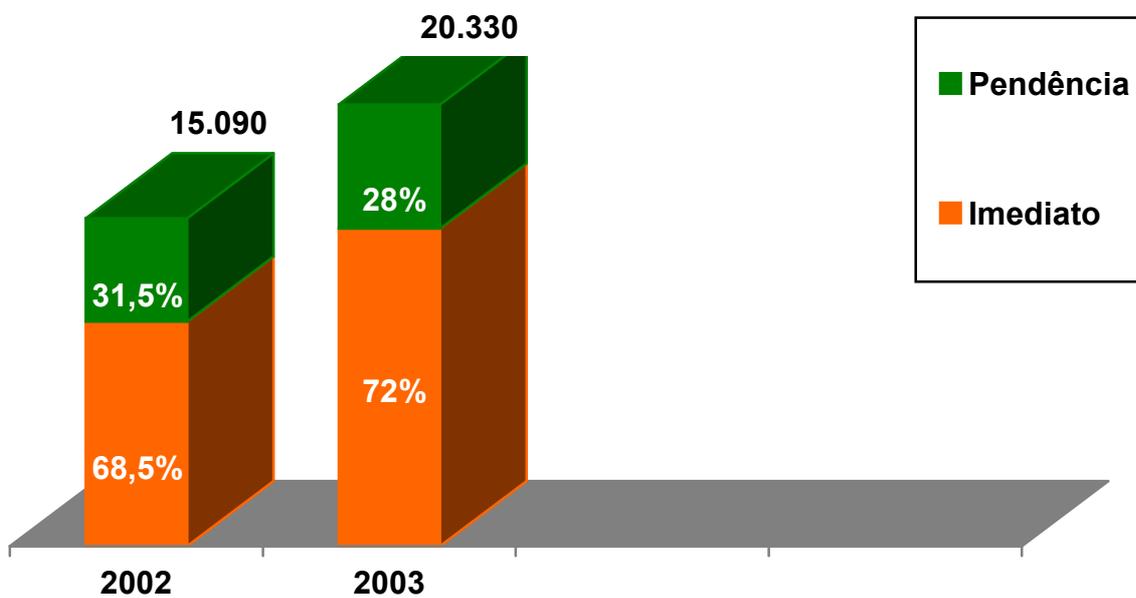
Atendimentos por Região



PESSOA FÍSICA E JURÍDICA (EM %)

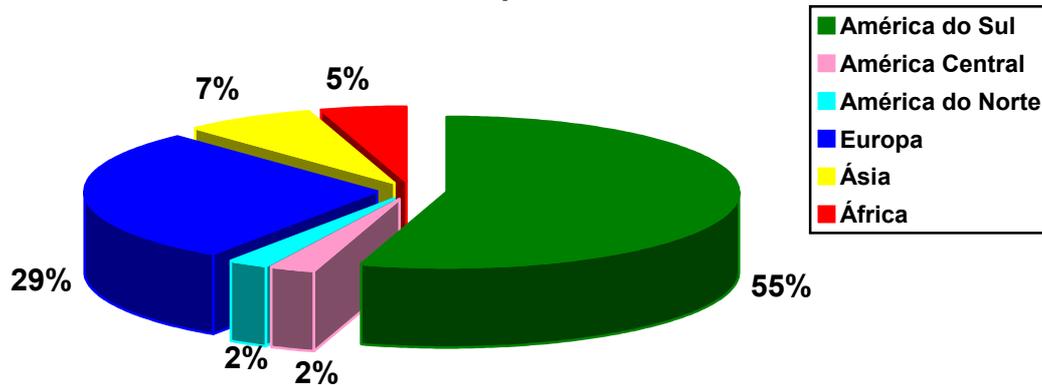


Atendimento via call center Imediato X Pendências



ATENDIMENTOS INTERNACIONAIS

Solicitações Internacionais Distribuídas por Continentes

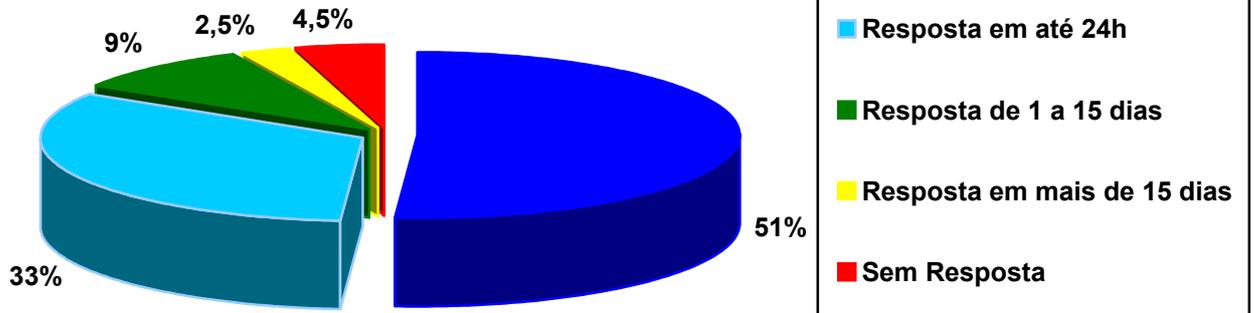


	País	Assunto
1	Africa do Sul	Aprovação de medidor de água e de gás
2	Alemanha	Equipamento elétrico para atmosfera explosiva
3	Argentina	ISO 9000
4	Argentina	ISO 9000
5	Argentina	Certificação de produtos elétricos
6	Argentina	Certificação de tomadas
7	Argentina	Eurepgap
8	Argentina	Plano de Qualidade da Cidade do Rio de Janeiro
9	Argentina	Certificação de componentes de kit GNV
10	Argentina	Aprovação de Balanças
11	Argentina	Informações sobre equipamentos de som
12	Argentina	Certificação de componentes de kit GNV
13	Argentina	Laboratório que avalie a presença de vitaminas A e D em leite em pó
14	Argentina	Certificação em aço para construção civil
15	Argentina	Postos de abastecimento de GNV no Brasil
16	Argentina	Certificação de luminárias
17	Argentina	Inspeção no Brasil para veículo convertido para GNV
18	Argentina	Selo GNV
19	Argentina	Fabricante de KIT GNV pede lista de instaladores registrados
20	Argentina	Certificação de produto
21	Argentina	Certificação de produto elétrico
22	Argentina	Aprovação para produto medidor volumétrico para bombas de combustível
23	Argentina	Portaria sobre componentes do KIT GNV
24	Argentina	Postos de abastecimento para GNV
25	Chile	Credenciamento em AS 100 (NBR 15100)
26	Chile	Aprovação e calibração em equipamento medidor de volume
27	Chile	Aprovação e calibração em equipamento medidor de volume
28	Coréia	Certificação de produto elétrico – detector de metal
29	Estônia	Equipamentos elétricos
30	Espanha	Brinquedos
31	França	Comercialização de isqueiros no Brasil
32	Holanda	Certificação de equipamento elétrico para atmosfera explosiva
33	Hong Kong	Certificação de produtos elétricos
34	India (Nova Deli)	Produtos escolares
35	Kênia	Instituições Metrológicas
36	México	Análise em latinhas de refrigerante – Leptospirose
37	Peru	Propriedade Industrial
38	Reino Unido	Certificação de brinquedo
39	Reino Unido	Certificação de Equipamentos Elétricos
40	Reino Unido	Certificação compulsória e voluntária
41	Reino Unido	Certificação de plugues
42	Reino Unido	Certificação de monitor de cristal líquido
43	Reino Unido	Equipamento Elétrico
44	Reino Unido	Tratamento médico computadorizado
45	USA	Autorização de link para o site do Inmetro

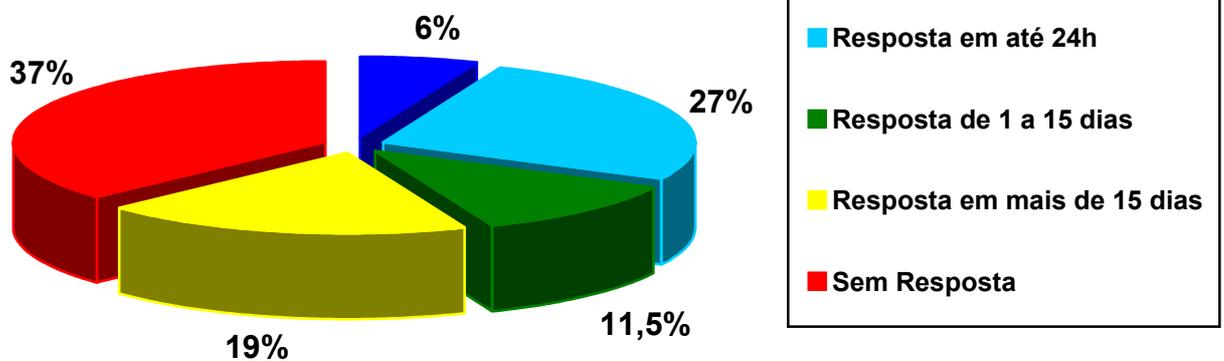
PENDÊNCIAS DAS ÁREAS TÉCNICAS

PENDÊNCIAS	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL	(%)
CRENCIAMENTO	89	158	90	337	57,2%
QUALIDADE	98	47	45	190	32,2%
METROLOGIA LEGAL	40	09	05	54	9,1%
METROLOGIA CIENTÍFICA	08	-	-	08	1,5%
TOTAL	235	214	140	589	100%

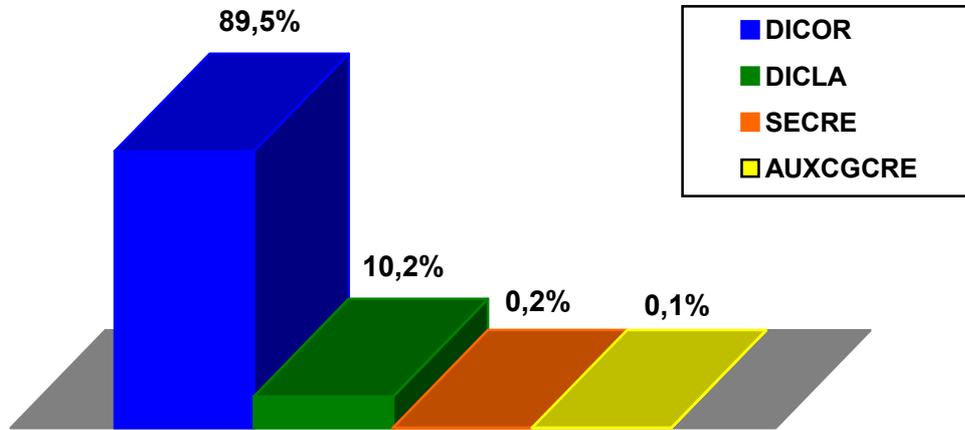
**TEMPO DE RESPOSTA 2003
INMETRO GERAL - INFORMAÇÕES**



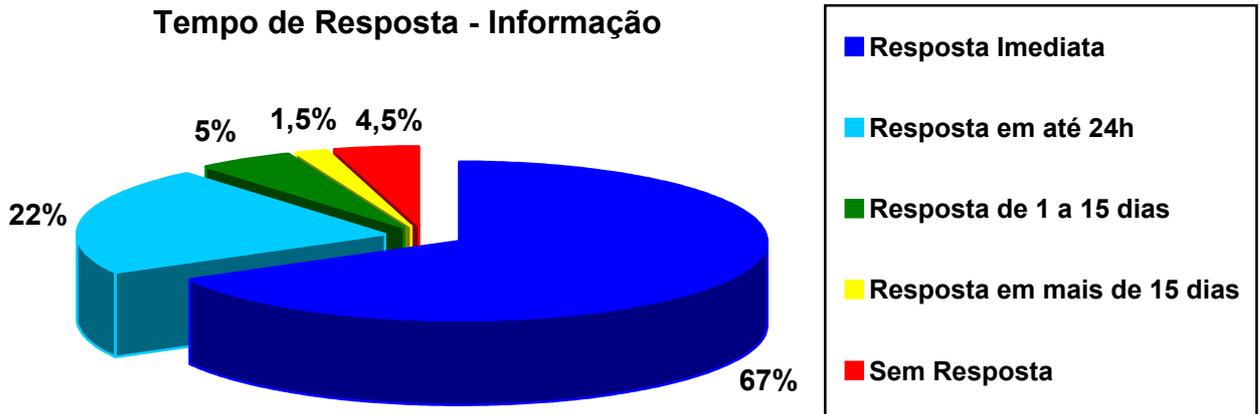
**TEMPO DE RESPOSTA 2003
INMETRO GERAL
RECLAMAÇÕES / DENÚNCIAS**



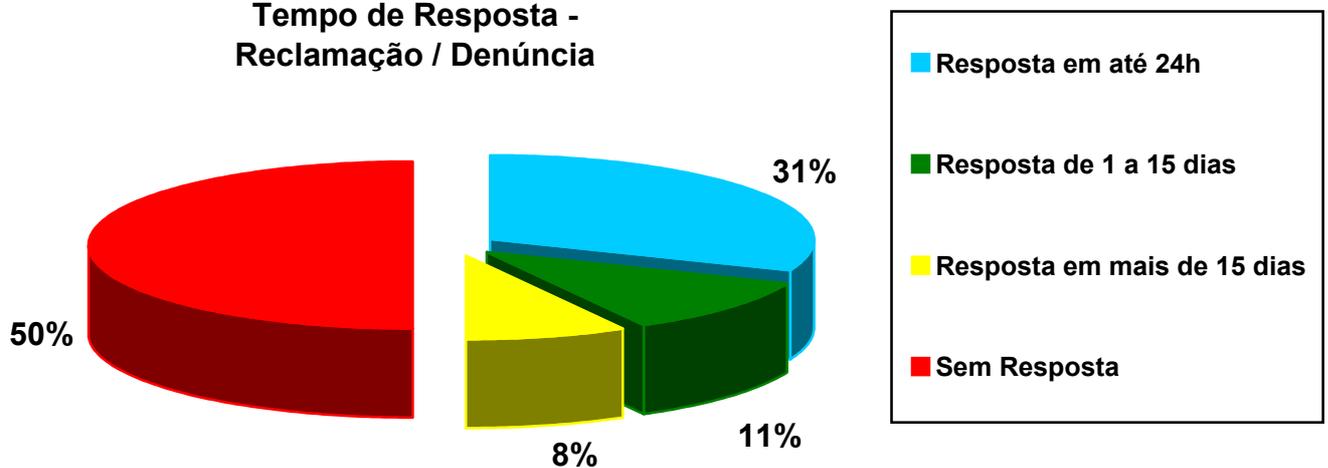
ATENDIMENTO POR UO



Tempo de Resposta - Informação



Tempo de Resposta - Reclamação / Denúncia



INFORMAÇÕES
2002/2003

CRENCIAMENTO	2002	2003
Certificado de Segurança Veicular	3.284	4.909
Laboratórios Credenciados	1.200	1.687
Ensaio	669	948
Calibração	531	739
Organismos de Inspeção - Segurança Veicular	434	1.187
Certificação Voluntária	194	410
Credenciamento de Organismos	270	371
Organismos de Inspeção	141	274
Organismos de Certificação de Produtos	48	40
Organismos de Certificação de Sistemas da Qualidade	36	27
Outros	45	30
Certificação de Produtos	255	327
Brinquedo	46	38
Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio	15	08
Extintor de Incêndio	14	07
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva	13	12
Eixo Veicular Auxiliar	11	05
Pneu	09	20
Plugues e Tomadas	09	06
Capacete	08	05
Estabilizador de Voltagem	08	06
Fios e Cabos	07	04
Equipamentos Eletromédicos	07	04
Preservativo	06	12
Reator para Lâmpada	03	11
Componentes do kit GNV	03	33
Requalificação de Cilindro para GNV	02	15
Regulador de Pressão para GLP	02	12
Cesta Básica	01	11
Outros	91	118
Certificação ISO 9000	325	283
Credenciamento de Laboratórios	279	202
Ensaio	136	110
Calibração	143	92
Empresas com Certificado ISO 9000	157	193
Organismos de Inspeção – Produtos Perigosos	115	116
Documentos para o Credenciamento	116	103
Certificação ISO 14000	118	78
Reconhecimento Mútuo	29	47
Site de Pesquisa ISO	21	46
Empresas com Certificado ISO 14000	15	27
Outros assuntos	2.009	3.391
Total	7.621	11.690

**RECLAMAÇÕES
2002/2003**

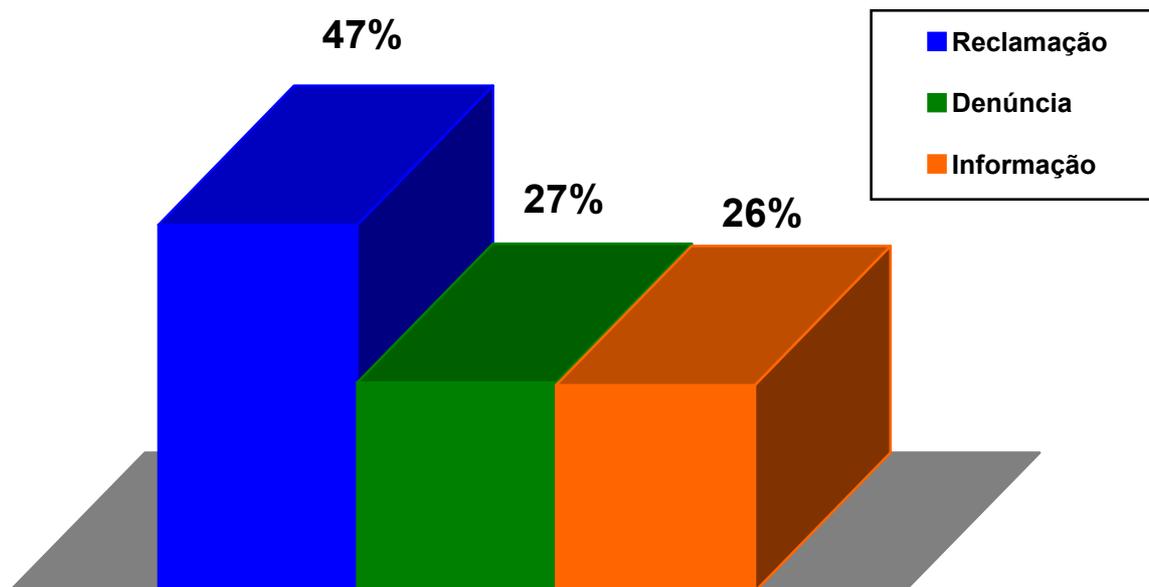
CREENCIAMENTO	2002	2003
Produto / serviço - Certificado Compulsoriamente	73	58
Brinquedo	22	27
Empresa de manutenção em extintores	28	08
Preservativo	03	04
Barras e fios de aço	-	03
Plugues e Tomadas	-	03
Pneu	05	02
Cesta básica	-	02
Fósforo	04	02
Estabilizador de voltagem	03	02
Regulador de pressão para GLP	02	02
Mamadeira	02	01
Capacete	01	01
Interruptor	-	01
Extintor Incêndio	01	-
Botijão de GLP	01	-
Componente do kit GNV	01	-
Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	25	39
Empresa Certificada com ISO 9000	27	13
Organismo de Certificação em Sistemas da Qualidade	06	12
Produto Certificado Voluntariamente	12	08
Piso cerâmico	05	02
Cadeira infantil para auto	01	02
Carrinho para bebê	02	02
Colchão	03	-
Lâmpada	01	01
Material Escolar	-	01
Uso indevido da marca	-	08
Preço de CSV	02	07
Organismo de Certificação de Produtos	03	05
Auditor do Inmetro	09	05
Certificado de inspeção para transporte de produtos perigosos (CIPP)	15	05
Laboratório de ensaio	01	04
Selo GNV	01	04
Não entrega de CSV	-	03
Organismo de Treinamento	01	02
Laboratório de calibração	01	02
Validade do CSV	02	02
CSV detido no Detran	-	02
Não recebimento de selo para extintor	-	02
Selo para Extintor	-	02
Oficina para GNV	03	01
Demora no credenciamento de organismo de inspeção	-	01
Laboratório clínico	-	01
Não atendimento à solicitação de informações pela área técnica	03	-
Dificuldade de consulta à base de laboratórios	03	-
CSV emitido por oficina	01	-
Nota fiscal GNV	01	-
Organismo QS 9000	-	01
Desatualização dados OIs junto ao Detran	-	01
Funcionário Inmetro	-	01

Demora atendimento de reclamação	-	01
Ausência de OI	-	01
Total	189	191

DENÚNCIAS 2002/2003

CRENCIAMENTO	2002	2003
Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	17	29
Emissão de Certificado de Inspeção de Produtos Perigosos	01	10
Empresa de manutenção em Extintores	11	07
Uso indevido da marca (laboratório de ensaio, ISO 9000 e produto)	06	04
Certificação compulsória - Produto com selo falso – Brinquedo	01	01
Certificação compulsória - Produto sem o selo – regulador de pressão	-	01
Certificação compulsória - Produto sem o selo – fios e cabos	-	01
Empresa Certificada com ISO 9000	01	01
Organismo de OCP	-	01
Organismo de Treinamento	-	01
Certificação compulsória - Produto sem o selo – eletromédico	01	-
Ensaio capacete pelo próprio fabricante	01	-
Produto com certificação voluntária – lâmpada	01	-
Produto com selo falso - colchão	01	-
Certificação compulsória - Produto sem o selo – Equipamento elétrico para atmosfera explosiva	01	-
Certificação compulsória - Produto sem o selo – Interruptores, tomadas e plugues	01	-
Organismo de Certificação em Sistemas da Qualidade	04	-
Total	47	56

Pendências da CGCRE



PENDÊNCIAS**337**

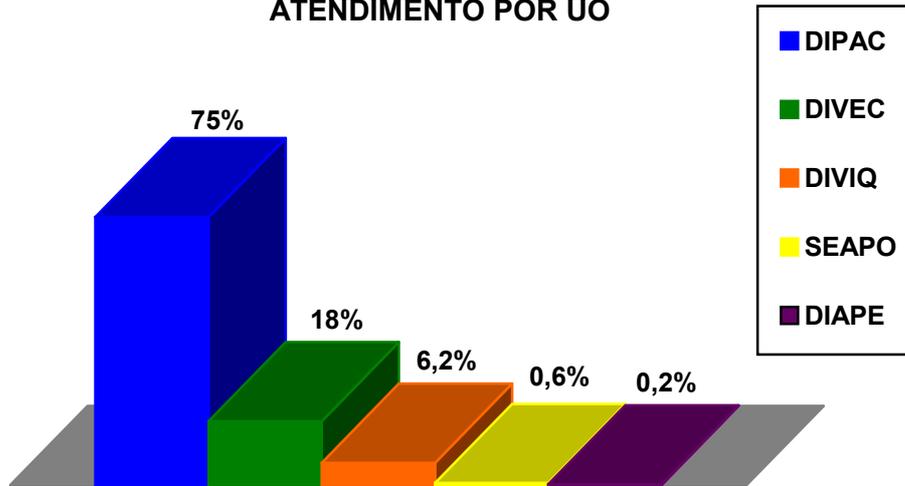
INFORMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	02	-	02	04	02	01	03	05	14	18	19	18	88
Total													89

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	03	14	05	13	07	08	05	10	05	06	76
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	05	06	05	03	03	03	09	08	12	12	09	07	82
Total													158

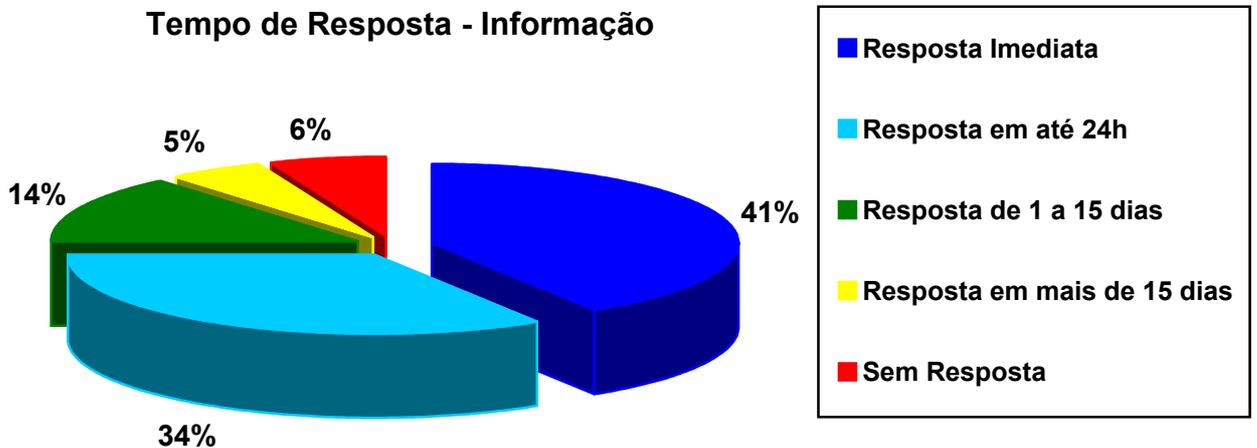
DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	05	03	03	03	03	09	03	04	02	35
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	02	03	05	01	03	08	06	07	07	04	03	06	55
Total													90

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CRENCIAMENTO	89	158	90	337

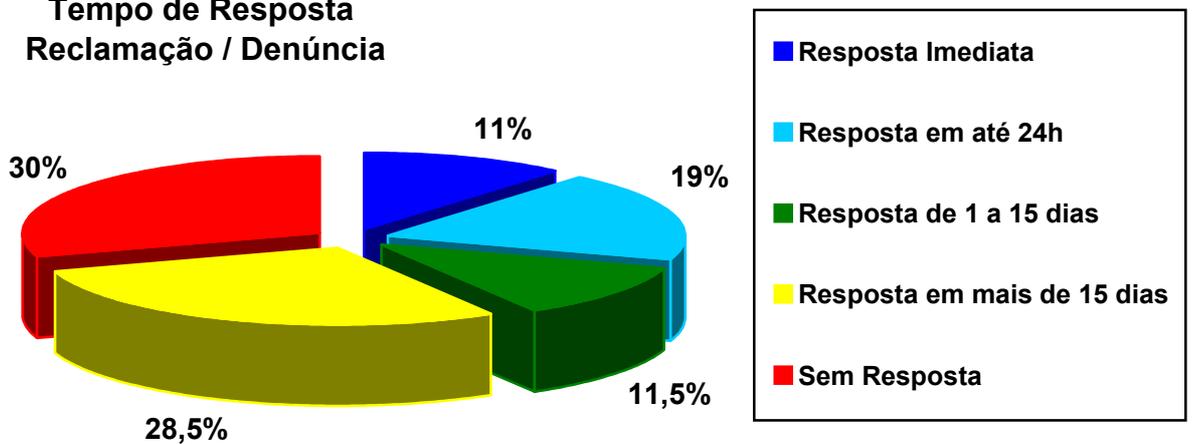
ATENDIMENTO POR UO



Tempo de Resposta - Informação



Tempo de Resposta Reclamação / Denúncia



INFORMAÇÕES
2002/2003

QUALIDADE	2002	2003
Certificação de Produto	1.442	2.390
Cesta de Alimentos e Similares	53	286
Brinquedo	223	275
Empresa para manutenção em extintor de incêndio	156	210
Componente Kit GNV	51	166
Extintor de incêndio	101	100
Requalificação de cilindro para GNV	29	88
Capacete	41	84
Pneu	37	81
Plugues e tomadas	62	78
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva	52	70
Reator Eletrônico para lâmpada fluorescente	17	68
Lâmpada	62	60
Cilindro para GNV	47	53
Regulador de Pressão GLP	13	53
Fios e Cabos	13	36
Equipamentos Eletromédicos	21	35
Preservativo masculino	23	32
Cabos e cordões flexíveis	09	29
Mangueira de PVC para GLP	33	29
Estabilizador	49	21
Fósforo	11	21
Embalagem Plástica para álcool	38	12
Instalações Elétricas	25	08
Manejo Florestal	-	05
Têxtil	1.304	844
Etiqueta têxtil	457	317
Símbolo de Modo de Lavagem	200	186
Outros assuntos têxteis	-	341
Selo GNV – Pára-brisa	26	392
Programa Brasileiro de Etiquetagem	100	283
Serviço Certificado - Empresa de manutenção Extintor de Incêndio	156	210
Produtos Analisados	236	197
Falsos Fiscais - venda de regulador de GLP	04	50
Assuntos Diversos	2.306	2.986
Total	5.574	7.352

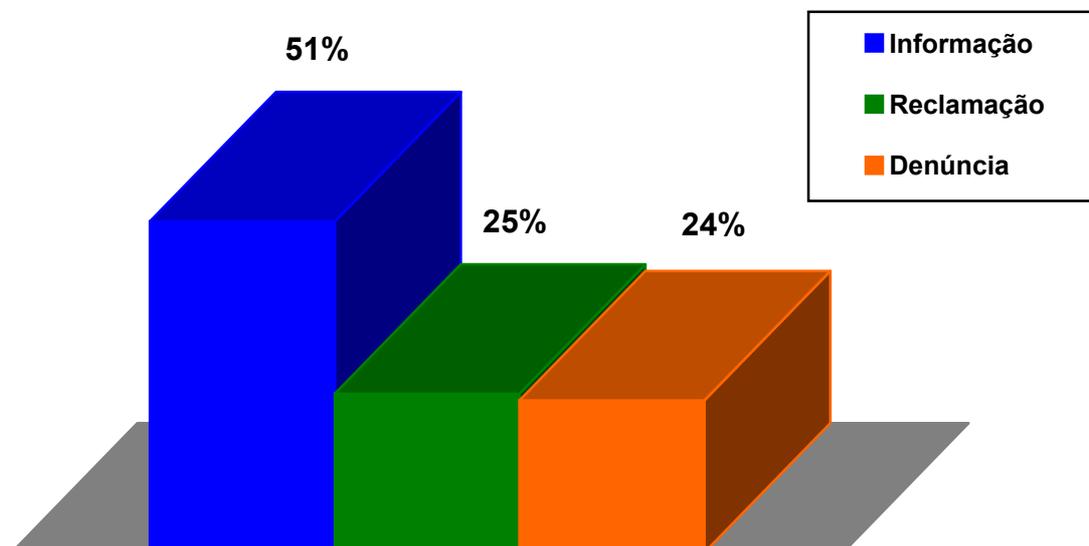
**RECLAMAÇÕES
2002/2003**

QUALIDADE	2002	2003
Selo GNV	02	75
Oficina convertedora para GNV	10	44
Certificação compulsória	61	37
Empresa de manutenção em Extintores	21	11
Cesta de alimentos	-	09
Pneu	02	04
Brinquedo	11	02
Fósforo	02	02
Capacete	02	02
Mangueira para GLP	-	02
Equipamento elétrico para atmosfera explosiva	01	02
Barras e fios de aço	-	01
Interruptor	-	01
Eixo veicular auxiliar	01	01
Preservativo	07	-
Embalagem para álcool	01	-
Lâmpada	05	-
Cadeira para alimentação infantil	01	-
Estabilizador de Voltagem	04	-
Fios e cabos	01	-
Extintor	02	-
Preço de Inspeção	-	15
Produto etiquetado	02	13
Não inclusão de oficina no site	06	12
Demora de atendimento a solicitação	-	06
Fiscalização da RBMLQ em produto compulsório	02	05
Auto de infração	02	04
Isqueiro	-	04
Nota fiscal GNV	05	03
Validade de CSV	-	03
Fiscalização da RBMLQ em produto têxtil	01	02
Não colocação de selo por OI	-	02
Não recebimento de selo para extintor	-	02
Demora no registro de oficina	-	02
Procedimento de Inspeção	-	02
Adaptador de Terceiro Eixo	01	01
Produto Voluntário - Berço	01	01
Exigências no RTQ-37	-	01
Custo de certificação	-	01
Funcionário do Inmetro	-	01
Fiscalização da RBMLQ em empresa de manutenção em extintor de incêndio	01	-
Produto têxtil	02	-
Produto Compulsório	05	-
Portaria Inmetro	02	-
Validade de certificação compulsória	01	-
Erro na declaração de não compulsoriedade de certificação	01	-
Produto Etiquetado - liqüidificador	01	-
Organismo de Certificação de Produto	01	-
Cadeira de transporte de crianças em bicicleta	01	-
Veículo sem CSV	01	-
Total	109	224

DENÚNCIAS 2002/2003

QUALIDADE	2002	2003
Certificação compulsória - Produto sem o selo	08	24
Cesta de alimento	-	12
Interruptores, tomadas e plugues	01	04
Reator para lâmpada fósforo	-	02
Botijão para GLP	-	01
Mangueira para GLP	-	01
Barras e fios de aço	01	01
preservativo	01	01
regulador para GLP	-	01
Fios e cabos	02	-
Equipamentos elétricos para atmosferas explosivas	01	-
capacete	01	-
brinquedo	01	-
Certificação compulsória - Produto com selo falso	02	03
Brinquedo	-	02
Extintor de Incêndio	01	01
Plugues e tomadas	01	-
Empresa de manutenção em Extintores	08	18
Oficina convertedora para GNV	01	18
Fiscal do Ipem	-	09
Uso indevido da marca	-	05
Brinquedo	-	02
Funcionário do Inmetro	-	01
Roubo do selo de extintor	-	01
Adulteração de capacete	01	-
Total	20	81

Pendências da DQUAL



PENDÊNCIAS**190**

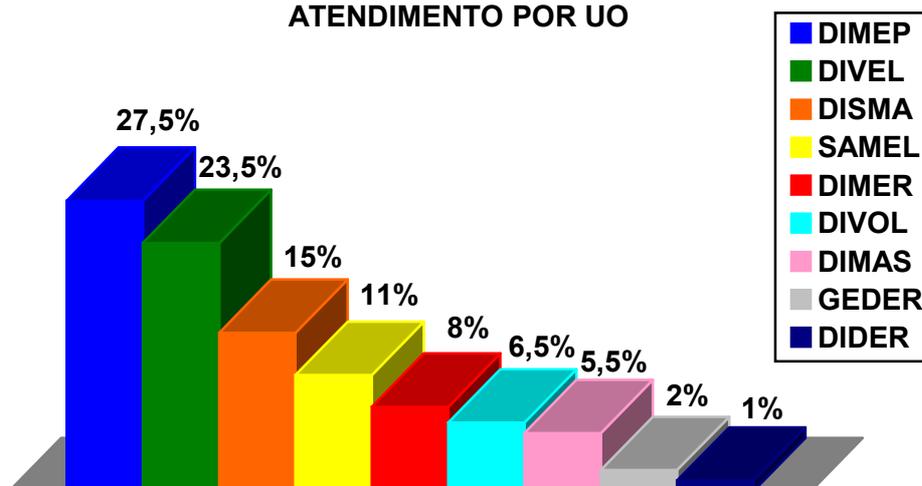
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	01	-	03	01	-	02	-	01	08	40	25	17	98
Total													98

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	-	04	-	-	01	02	03	01	-	14
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	05	02	-	03	02	03	01	01	05	06	05	33
Total													47

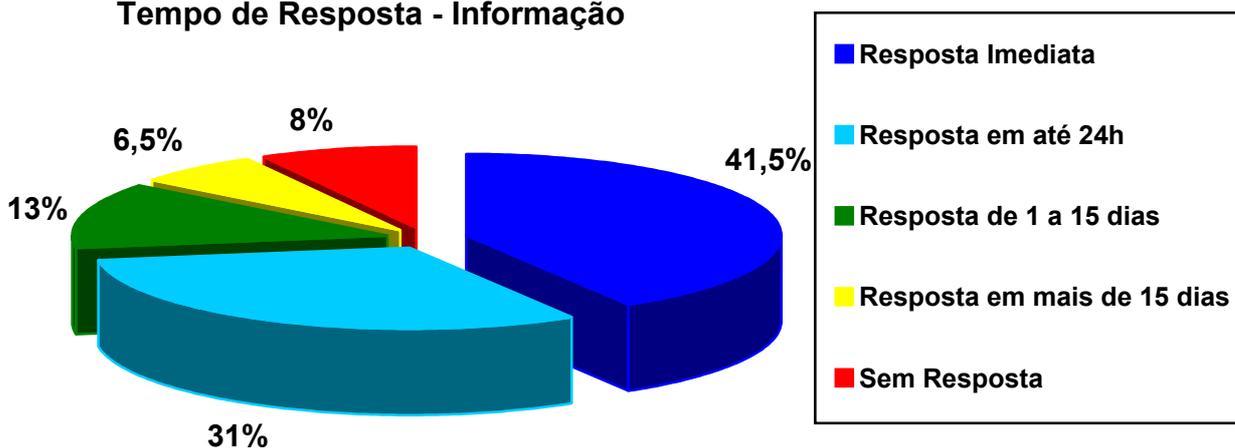
DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	01	-	01	-	07
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	03	01	05	06	05	04	12	38
Total													45

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	98	47	45	190

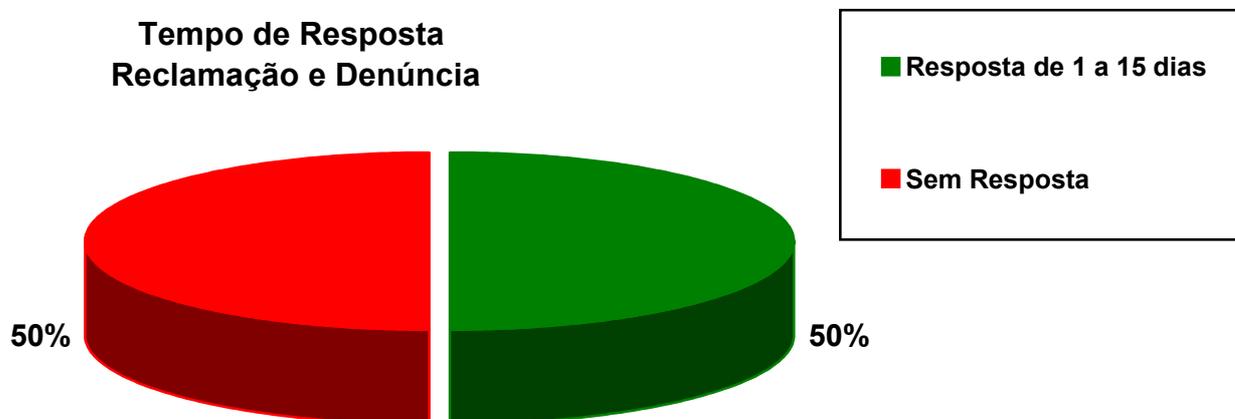
ATENDIMENTO POR UO



Tempo de Resposta - Informação



Tempo de Resposta Reclamação e Denúncia



INFORMAÇÕES
2002/2003

METROLOGIA LEGAL	2002	2003
Medidores de energia elétrica	255	651
Produtos pré-medidos	301	405
Radares	471	284
Aprovação de modelo de equipamento	133	170
Unidades de medida	170	150
Balanças	195	144
Equipamento eliminador de ar para hidrômetro	82	54
Assuntos Diversos	1.443	1.370
Total	3.050	3.228

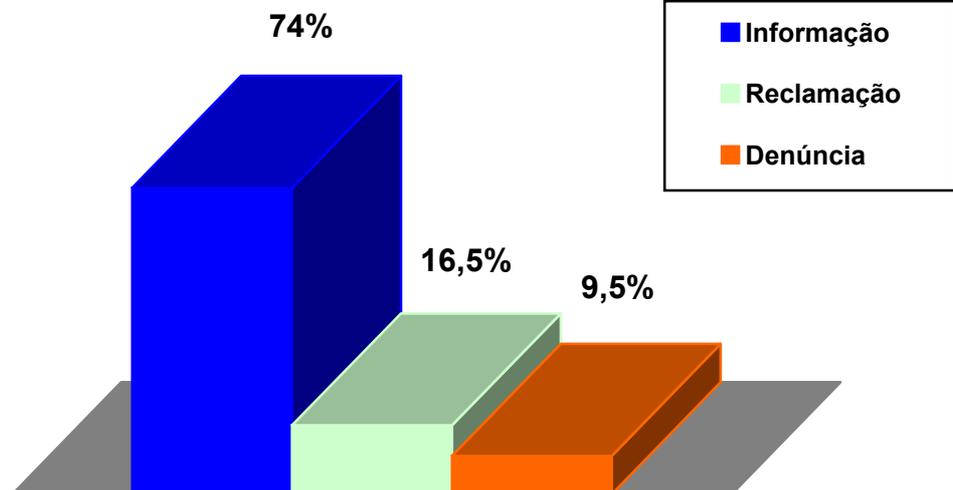
RECLAMAÇÕES
2002/2003

METROLOGIA LEGAL	2002	2003
Produto Pré-medido	11	07
Fiscalização	07	04
Sistema de Tarifação Telefônica (pulso telefônico)	01	04
Balança descalibrada	-	02
Equipamento sem aprovação de modelo – balança	-	02
Equipamento sem aprovação de modelo – esfigmomanômetro	-	01
Impugnação de Edital sobre balança	-	01
Medidor de gás	-	01
Medidor de energia elétrica	01	01
Não inclusão na lista de empresas com aprovação de modelo para peso padrão	-	01
Empresa de manutenção em balança	-	01
Demora na aprovação de modelo de instrumento de medição	-	01
Radar	01	-
Mangueira de bomba de combustível	01	-
Bomba de combustível descalibrada	01	-
Total	23	26

DENÚNCIAS 2002/2003

METROLOGIA LEGAL	2002	2003
Fiscalização	07	04
Produto Pré-medido	-	02
Equipamento sem aprovação de modelo – balança	01	02
Aparelhos de Pressão irregulares	-	01
Equipamento sem aprovação de modelo – bomba de combustível	-	01
Equipamento sem aprovação de modelo - bafômetro	-	01
Radar	01	-
Eliminador de Ar para hidrômetro – Informa ser testado pelo Inmetro	01	-
Equipamento sem aprovação de modelo – cronotacógrafo	01	-
Total	11	11

Pendências da DIMEL



PENDÊNCIAS**59**

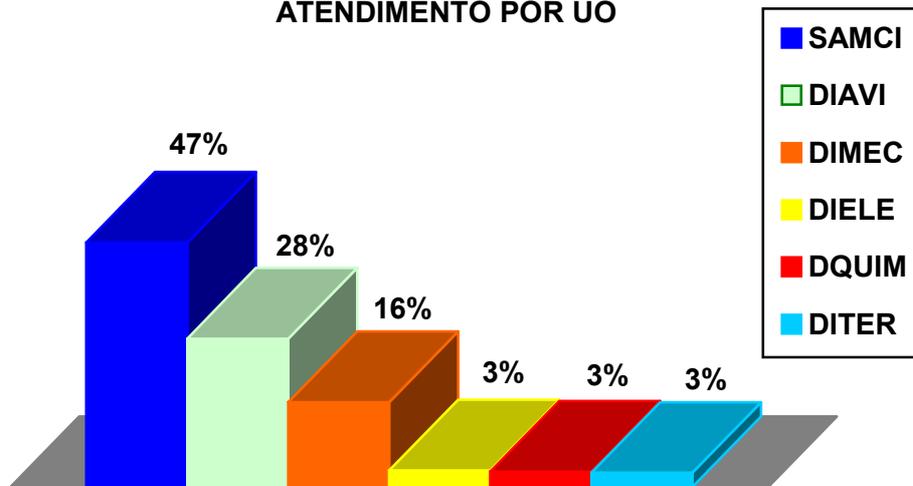
INFORMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	03	04	01	02	10
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	02	02	03	01	02	04	04	04	05	03	30
Total													40

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	-	-	-	01	-	-	03	01	01	07
Total													09

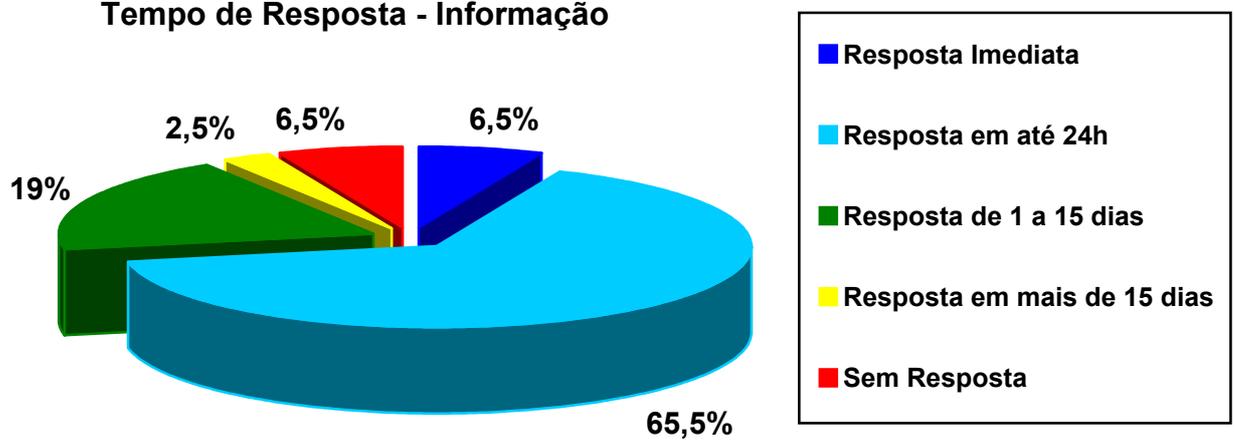
DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	01	02
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	01	-	-	-	-	01	-	-	-	03
Total													05

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	40	09	05	54

ATENDIMENTO POR UO



Tempo de Resposta - Informação



INFORMAÇÕES
2002/2003

METROLOGIA CIENTÍFICA	2002	2003
Assuntos Diversos	163	210
Calibração em equipamentos	241	168
Metrologia acústica	79	88
Metodologia de Calibração	32	36
Total	515	502

RECLAMAÇÕES
2002/2003

METROLOGIA CIENTÍFICA	2002	2003
Demora no atendimento à solicitação de calibração de instrumentos	-	02
Total	-	02

PENDÊNCIAS **08**

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	-	-	-	-	03	01	02	-	-	01	-	08
Total													08

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	08	-	-	08

Tempo de Resposta - Informações (%)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim ■ Não sabe / Não opinou

Qualidade da Resposta - Informações (%)



■ Adequada ■ Inadequada ■ Não sabe / Não opinou

Avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria - Informações (%)



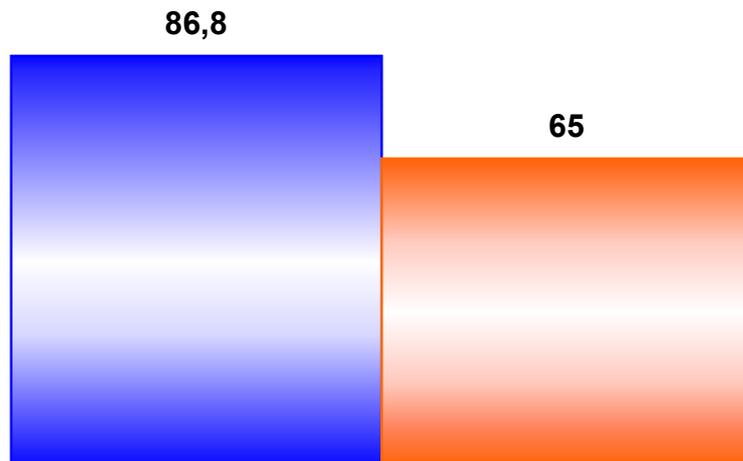
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim ■ Não sabe / Não opinou

Avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria - Informações (%)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim

Nível de satisfação do usuário do serviço - Informações (%)



Tempo de Resposta - Reclamações (%)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim ■ Não sabe / Não opinou

Qualidade da Resposta - Reclamações (%)



■ Adequada ■ Inadequada ■ Não sabe / Não opinou

Avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria Reclamações (%)



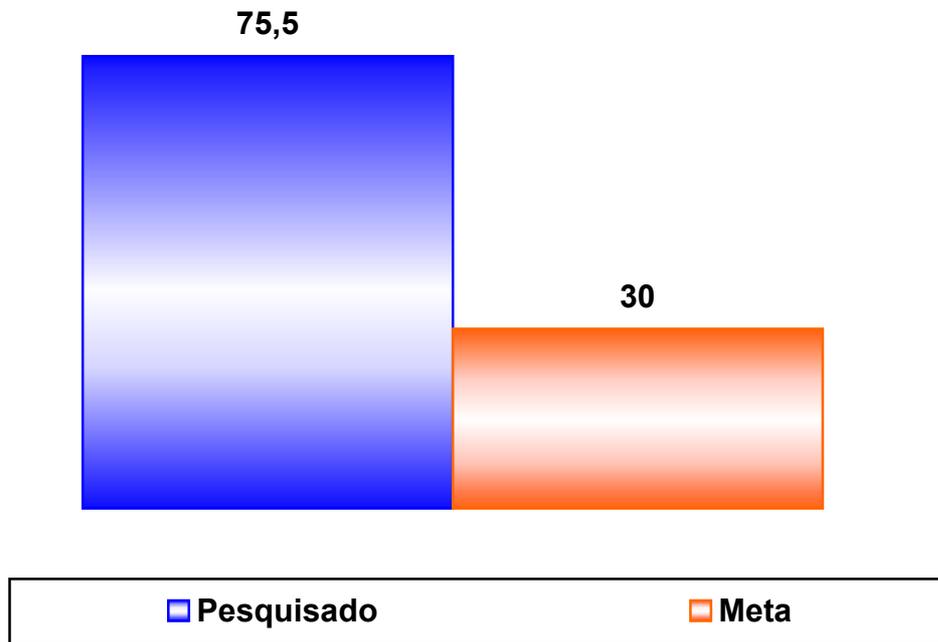
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim ■ Não sabe / Não opinou

Avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria - Reclamações (%)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular / Ruim

Nível de Satisfação - Reclamações (%)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evolução dos Atendimentos

O Balanço da Ouvidoria de 2003, retrata um crescimento de 26%, no total de atendimentos, em relação ao ano anterior.

No ano de 2002, o aumento registrado de 70%, em comparação a 2001, foi motivado pela implantação do *call center* e confirmou a existência de uma demanda reprimida na ocasião.

Sistema 0800

Em 2003, o crescimento do teleatendimento, pelo sistema 0300, foi de 35% em relação a 2002. A expectativa para 2004 é de um crescimento maior, que será motivado pela migração do sistema de teleatendimento 0300 para o sistema 0800, a ser implantando para atender um público crescente, composto por pessoas físicas, que procura os serviços prestados pelo Inmetro.

Tempo e Qualidade da Resposta

Destacamos também, como positivo, o empenho da DQUAL, em comparação com as demais áreas técnicas, na melhoria do tempo e da qualidade das respostas ao cidadão, no que tange, principalmente, às reclamações e às denúncias.

Essa preocupação torna-se relevante na medida que o tempo e a inadequação das respostas foram constatados como principais queixas dos usuários, na pesquisa de satisfação realizada pelo CIC.

Lembramos que o Idec, em 2004, estará dando continuidade às análises realizadas em 2003, mas sob a ótica da qualidade dos atendimentos realizados pelos órgãos e agências reguladoras.

Reclamações Recorrentes

Consideramos necessária uma melhor reflexão sobre o tratamento dispensado, pela Instituição, às reclamações recorrentes.

Na maioria das vezes, recebemos das áreas respostas padronizadas para serem fornecidas ao cidadão. A repetição sistemática de uma reclamação pode estar sinalizando a existência de um problema, que necessita ser sanado e não apenas justificado.

Ouvidoria – Ferramenta de Análise

Os relatórios emitidos pela Ouvidoria são instrumentos capazes de auxiliar na análise crítica dos sistemas, principalmente das áreas técnicas, e, como tal, podem ser mais utilizados, contribuindo para a busca da qualidade e da melhoria contínua.

Estimulamos a divulgação internamente, nas áreas, para que todos possam opinar e subsidiar com sugestões.

Falsos Fiscais

Ressaltamos, como ponto positivo em 2003, a campanha de conscientização sobre a existência de vendedores que se identificavam como fiscais do Inmetro para comercializar produtos em residências. Após a divulgação, registramos uma significativa redução desse tipo de reclamação.

Dessa forma, foi possível impedir essa prática e proteger os interesses do cidadão.

Ouvidoria Interna

O canal disponibilizado pela Ouvidoria para atendimentos internos foi inaugurado em dezembro. Desde então, estão sendo tratados com o devido sigilo, os registros encaminhados pelo corpo funcional do Instituto.

Os relatórios gerenciais específicos da Ouvidoria interna estarão sendo enviados posteriormente à Presidência e à UP demandada.

Ainda no primeiro trimestre de 2004, pretendemos inaugurar, também, a Sala de Debate Virtual, para que possamos interagir sobre temas internos relevantes relacionados à Instituição.