

Apresentação

Estamos divulgando o Balanço Gerencial Anual da Ouvidoria Externa do Inmetro, que se destina a demonstrar o desempenho da Instituição, durante o ano de 2005, em comparação ao ano de 2004.

Esse Relatório preocupa-se também em auxiliar, principalmente as áreas técnicas, nas questões relacionadas ao melhoramento contínuo dos processos, permitindo mais eficiência, transparência e credibilidade, nos serviços prestados pelo Inmetro à sociedade.

No entanto, compreendendo que a missão da Ouvidoria é representar os interesses do cidadão perante à Instituição e que nossos indicadores são relativos ao bom atendimento, nossa análise será sempre visando o benefício do mesmo.

Julieta Simas
Ouvidora do Inmetro

Destques

Em comparação ao ano de 2004, a demanda geral da Instituição, cresceu 24% . De uma forma geral, o Inmetro melhorou no tempo de resposta às demandas relativas a informação, em relação ao ano anterior. Esse desempenho é o resultado de um investimento, por parte da Ouvidoria, em treinamento intenso com os operadores do nosso call center, objetivando melhorar o atendimento imediato ao cidadão. A equipe da Ouvidoria também vem sendo treinada intensamente, com o mesmo objetivo.

Para aperfeiçoar a qualidade do atendimento, este ano, a Ouvidoria vem buscando estreitar o relacionamento com as áreas técnicas, participando das discussões sobre novos Regulamentos, buscando soluções para a otimização dos atendimentos. Os resultados vem sendo positivos.

A Base de Perguntas mais Freqüentes, que serve de sustentação para o atendimento imediato do call center, também recebeu investimento de melhoria. Hoje a busca é muito mais rápida, ágil e focada nas necessidades das áreas técnicas. Além disso, modernizamos o SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão, modificando de Rede Local para o ambiente WEB, o que nos permitirá acessá-lo de qualquer parte do país, através do Portal do Relacionamento, agilizando mais ainda o atendimento.

O projeto SIOR – Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I, está em pleno desenvolvimento. Neste momento, contamos com quatro Estados inseridos, efetivamente, no projeto (AM, RN, PB e GO) e mais cinco Estados, em fase de inserção (AP, PA, RS, MG e CE). Este projeto consiste na implantação de Ouvidorias, em cada um dos Órgãos Estaduais, alinhadas em conceito e metodologia à Ouvidoria do Inmetro, operando no nosso SAC, dentro do Portal do Relacionamento. O SIOR tornará possível o acompanhamento e a evolução dos atendimentos gerados nos Estados, o que garantirá mais transparência, qualidade e agilidade nas respostas, bem como, uma maior integração, facilitando a resolução de muitas questões e conflitos.

Ouvindo o Cidadão

Em 2005, a Ouvidoria recebeu inúmeras reclamações sobre a certificação realizada pelo Inmetro, a pedido da Anatel, nas faturas da operadora de telefonia Telefônica, de São Paulo. A população não compreendendo a essência daquela certificação, associava os serviços de qualidade questionável, da citada operadora de telefonia, à Marca do Inmetro, gerando imensa insatisfação por parte do consumidor. Atenta a este problema, a Ouvidoria sinalizou, para a área responsável, a necessidade de buscar uma solução que atendesse a sociedade. A diretoria responsável está analisando ações adequadas para resolver o problema.

A implantação de um acesso telefônico gratuito à Ouvidoria, também deve-se a uma demanda da sociedade que solicitava um canal democrático, facilitador do contato. Em janeiro de 2005, foi implantado o acesso gratuito, através de um 0800, resultando em um crescimento de 24% , na demanda da Ouvidoria.

Dar ouvidos à demanda da sociedade já demonstrou que nos proporciona imensos benefícios. Citamos alguns exemplos, como o Programa de Etiquetagem de Fogões. Por intermédio da Ouvidoria, o cidadão pôde registrar sua insatisfação com relação a graves problemas de segurança, que estavam surgindo em alguns fogões domésticos. Esta demanda recorrente, alertou a área responsável pelo assunto que a partir daí, solicitou aos fabricantes uma reavaliação nos projetos de fabricação dos fogões.

O mesmo vem acontecendo com o Regulamento Têxtil. A área responsável percebeu uma grande quantidade de dúvidas, oriundas do setor têxtil, sobre o Regulamento em vigor, e entendeu que o problema poderia estar na redação do Regulamento. O texto está sendo revisto com o objetivo de dar mais clareza e compreensão a legislação. Em breve será discutido no âmbito do Mercosul.

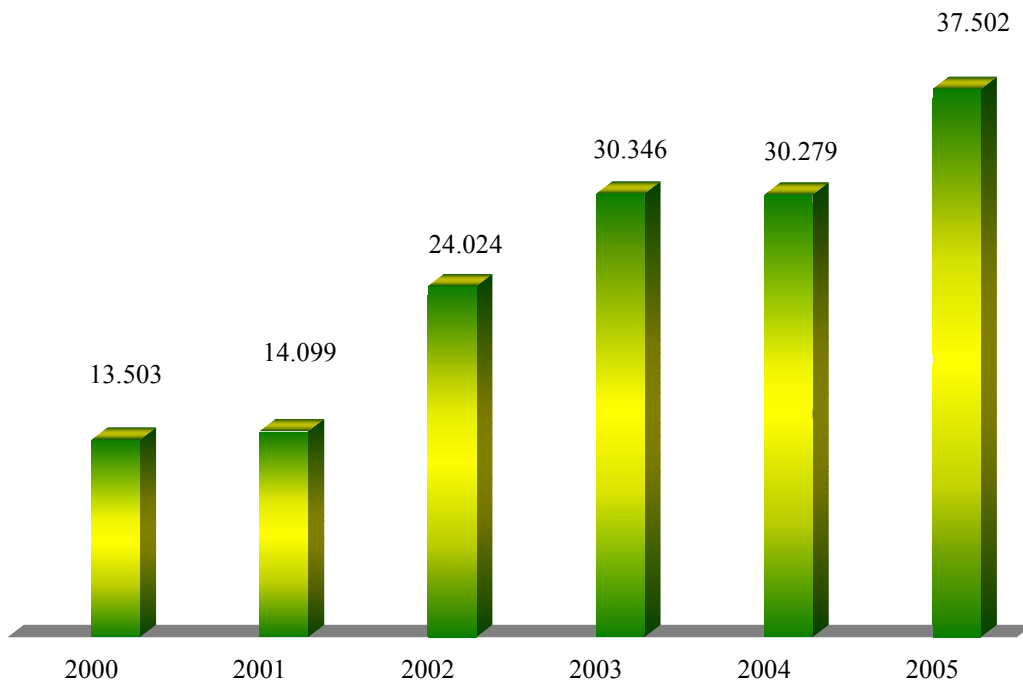
Com GNV não foi diferente. Setor polêmico e cheio de contestações. As demandas encaminhadas pela Ouvidoria auxiliaram a área responsável a identificar os pontos mais críticos do processo. Assim, foi criada uma Comissão Técnica, com o objetivo de reavaliar a Regulamentação sobre registros de instaladores de GNV.

As sugestões também são muito bem vindas. As opiniões encaminhadas pela sociedade, contribuem para a elaboração do Cronograma do Programa de Análises de Produtos. Os resultados dos ensaios nos produtos poderão ser, posteriormente, divulgados no programa Fantástico, visando orientar a escolha do cidadão, na hora da compra.

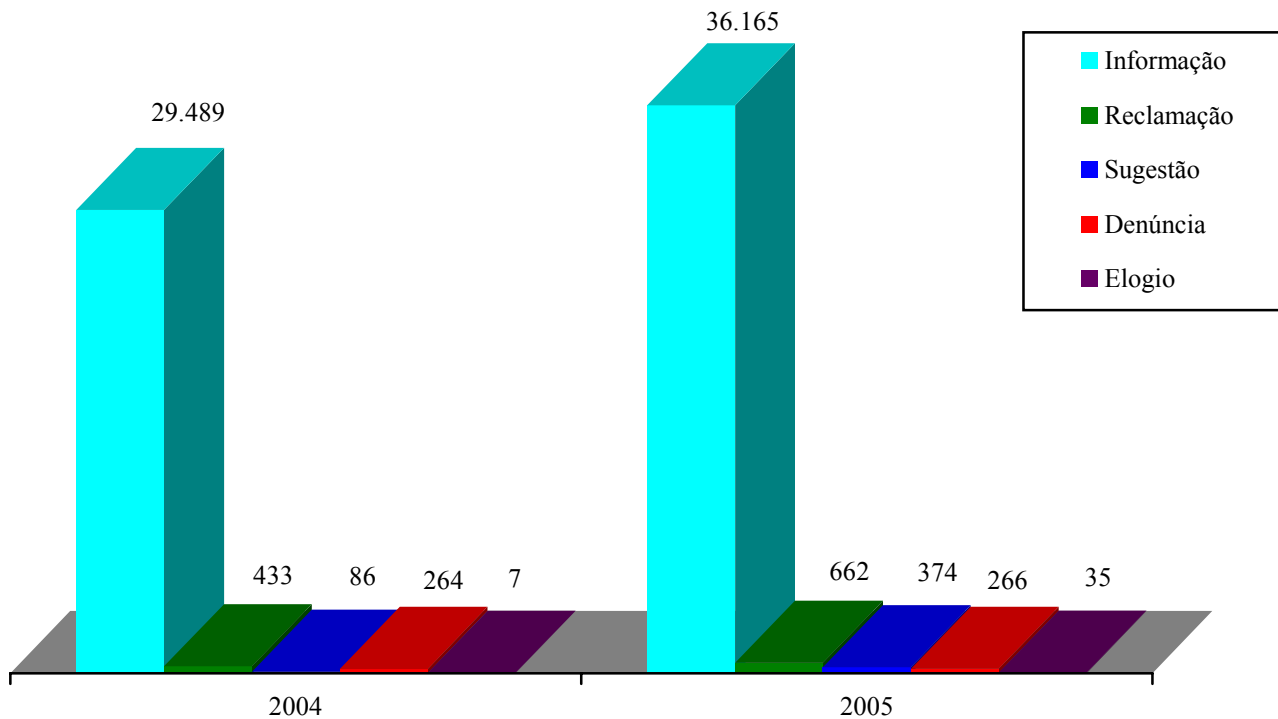
OUVIDORIA

Ano	Telefone	Internet	Pessoal	Fax / correio	Total	Média Mensal
2005	28.387	8.538	435	142	37.502	3.125
2004	21.690	7.995	428	166	30.279	2.523

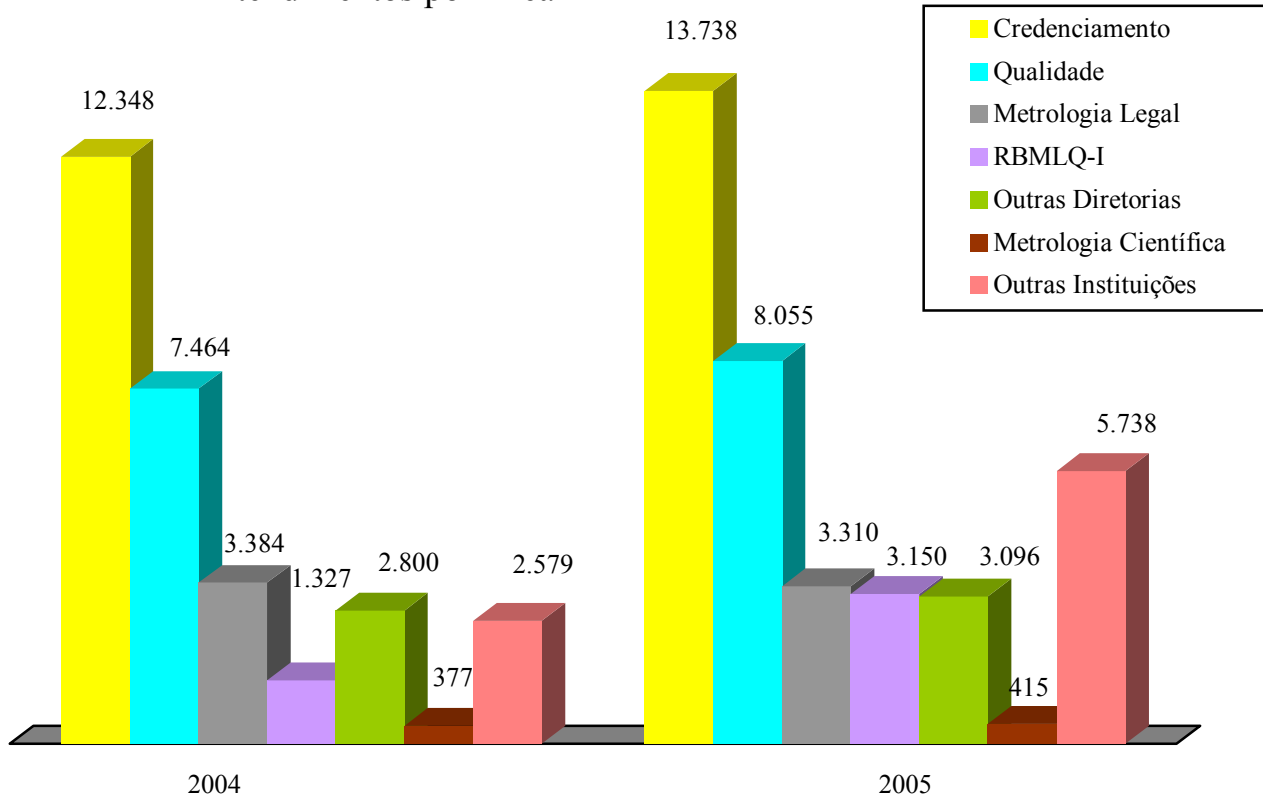
Evolução da Ouvidoria



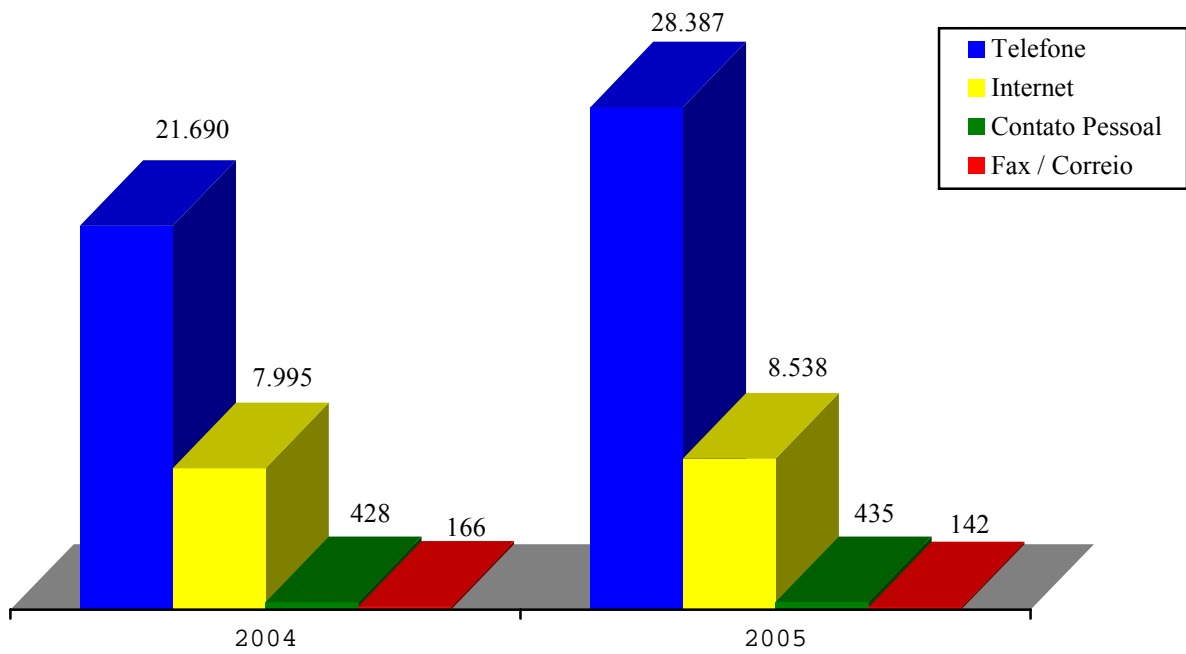
Atendimento por Tipo



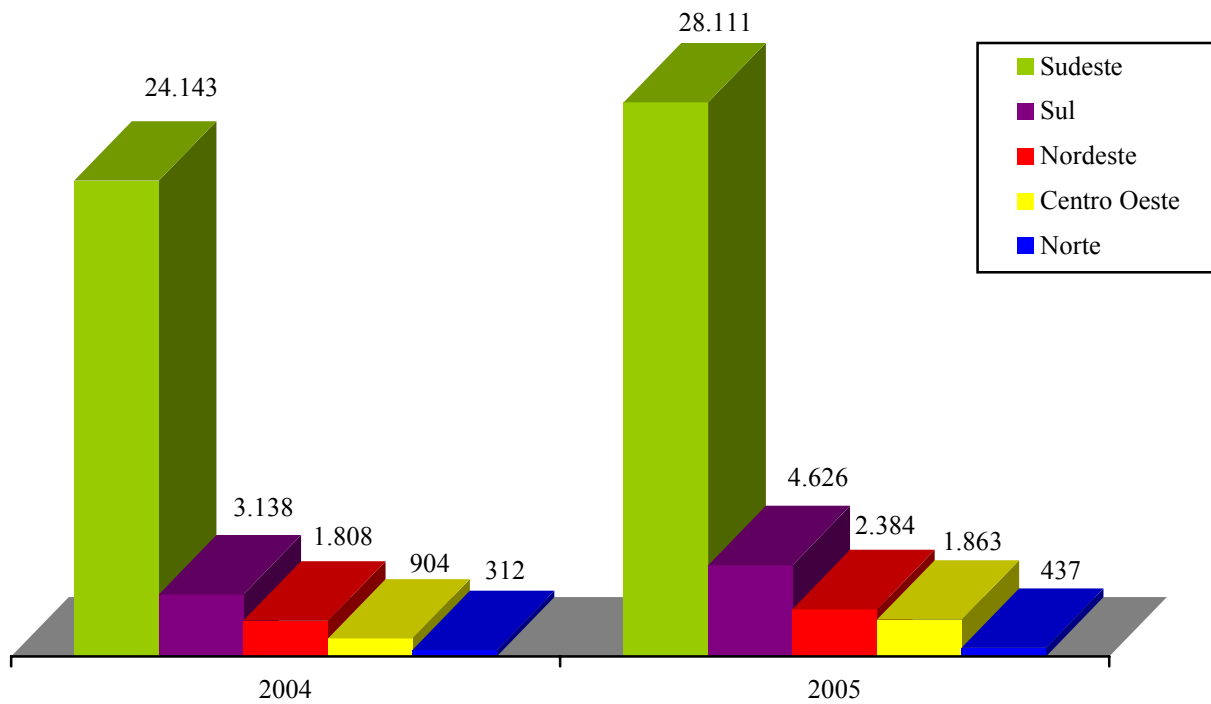
Atendimentos por Área



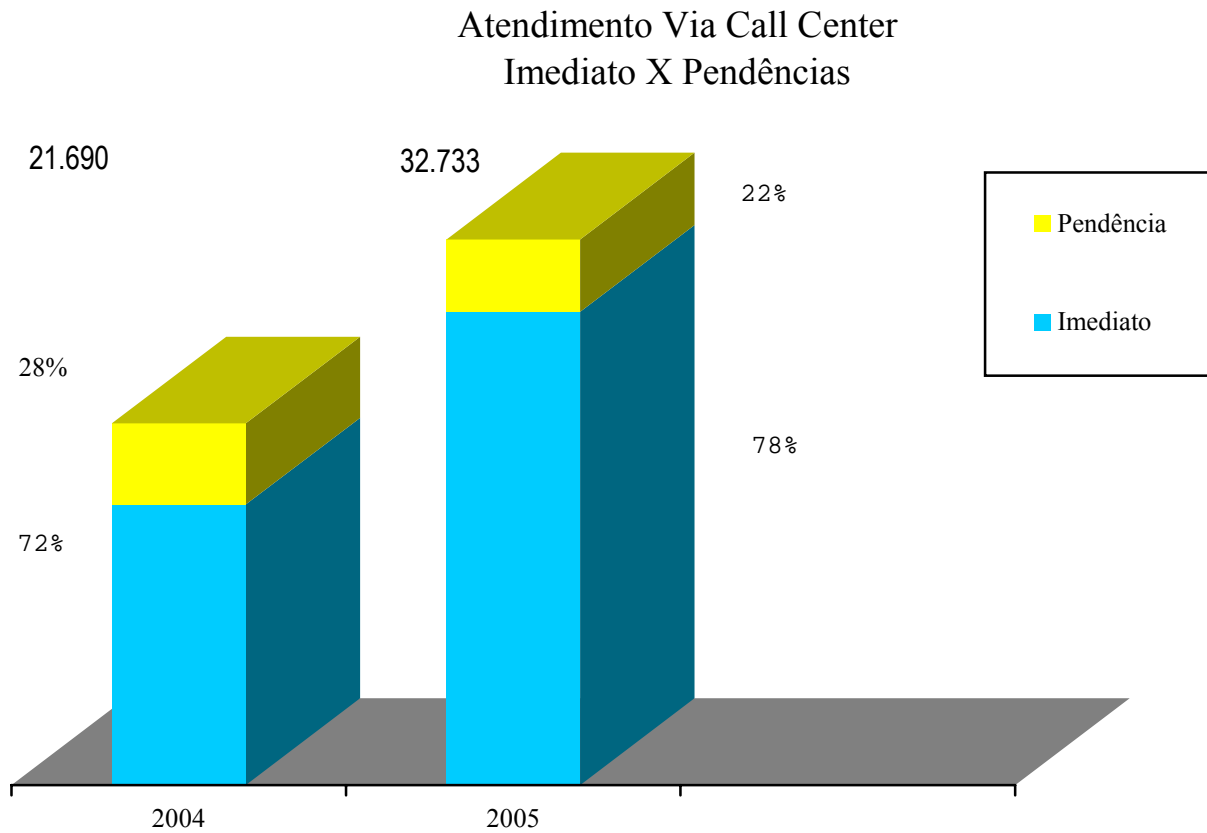
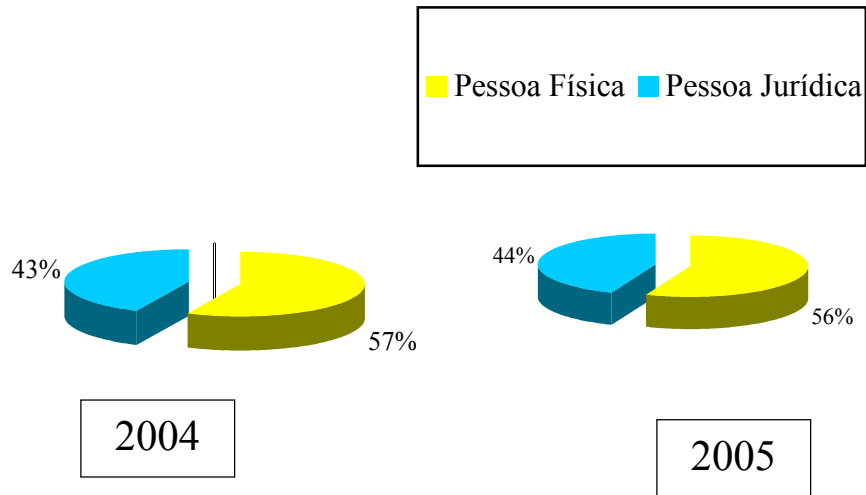
Atendimento por Origem



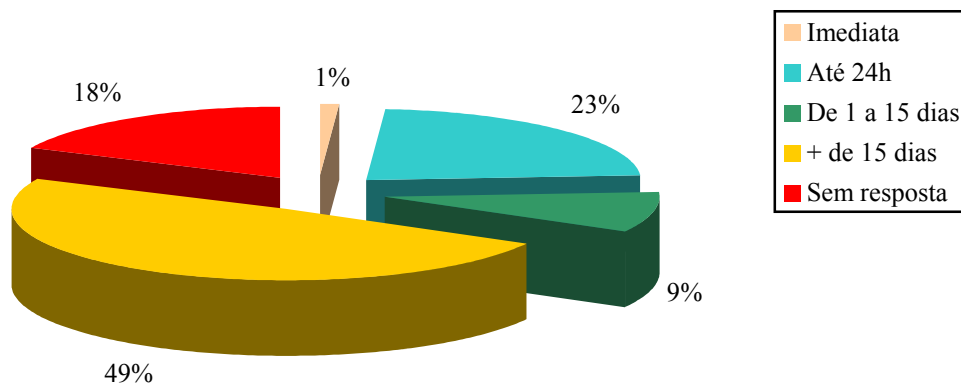
Atendimento por Região



Pessoa Física e Jurídica (em %)

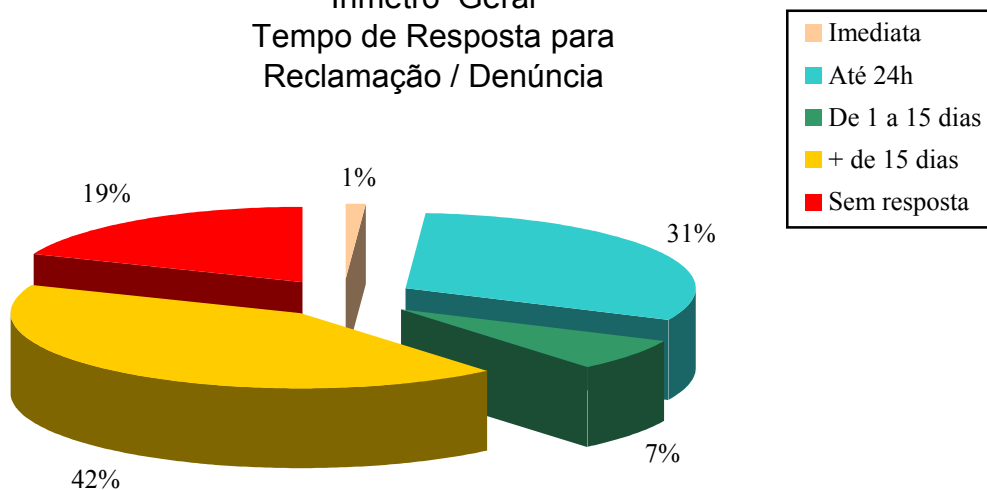


Inmetro Geral Tempo de Resposta para Reclamação / Denúncia



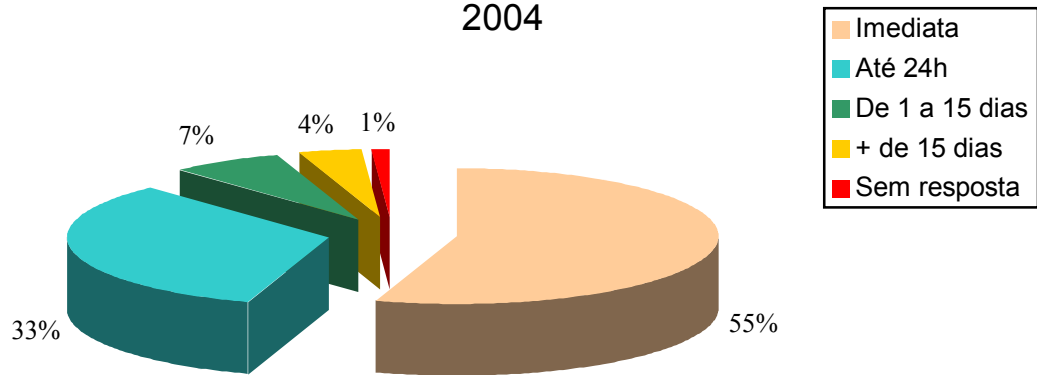
2004

Inmetro Geral Tempo de Resposta para Reclamação / Denúncia



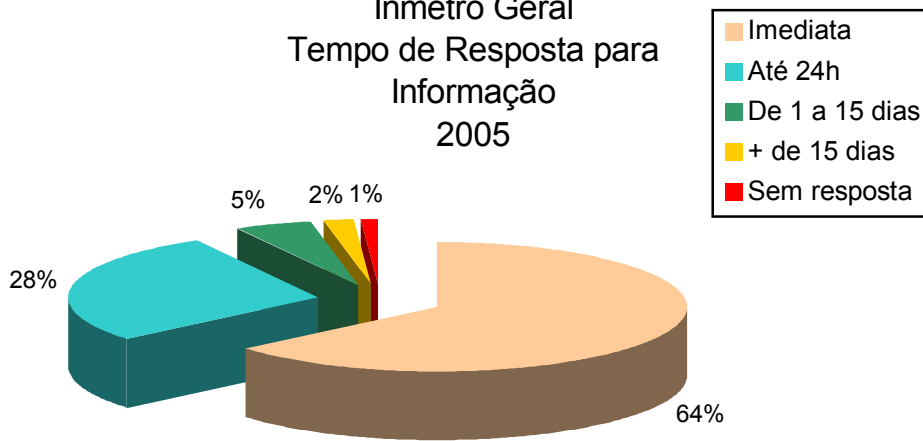
2005

Tempo de Resposta para Informação 2004



2004

Inmetro Geral Tempo de Resposta para Informação 2005



2005

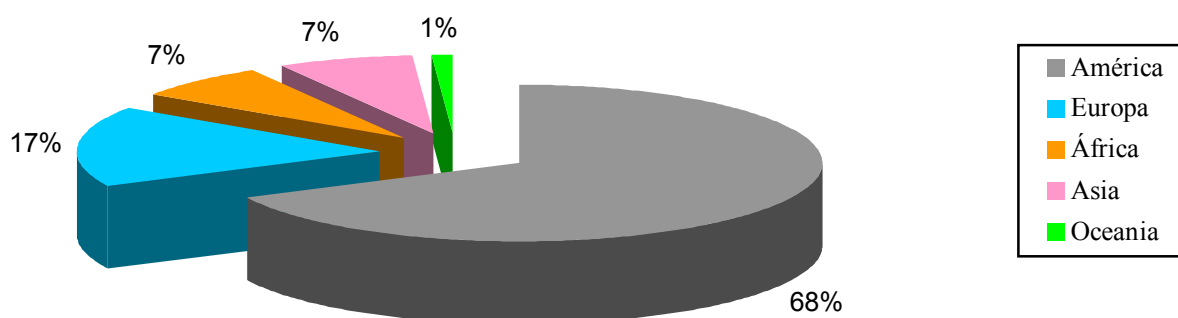
Demandas em análise

	Cgcre	Dqual	Dimel	Dimci	Gabin
Denúncia	125	137	22	-	21
Reclamação	143	53	30	-	-
Informação	126	111	87	15	-
Sugestão	05	08	19	01	-
Total	399	209	158	16	21

Nota. As demandas em análise referem-se ao período de 2002 a 2006 (atualizado em 12/06/2006).

Cgcre Coordenação Geral de Credenciamento
Dqual Diretoria da Qualidade
Dimel Diretoria de Metrologia Legal
Dimci Diretoria de Metrologia Científica e Industrial
Gabin Gabinete da Presidência

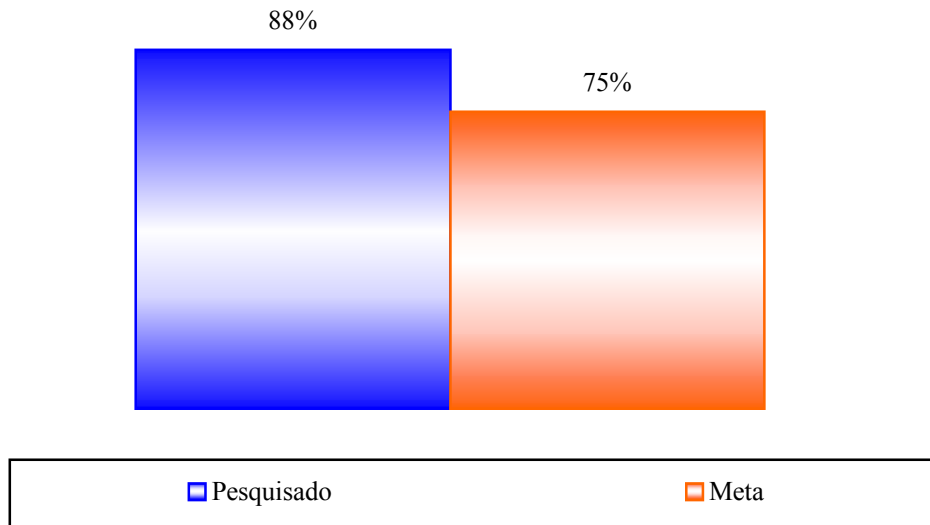
Atendimentos Internacionais



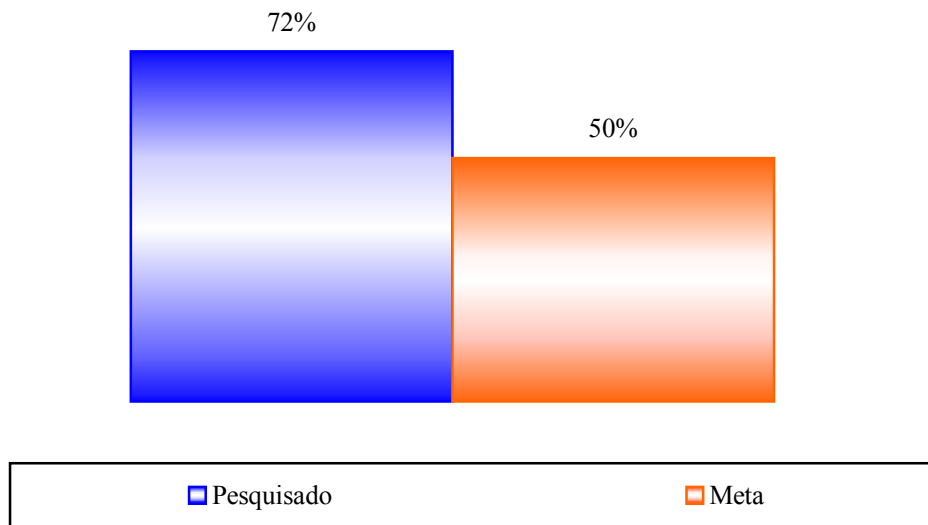
Países	30	Atendimentos	84
África do Sul		2	
Argentina		17	
Austrália		1	
Barbados		3	
Bélgica		1	
Bolívia		3	
Butão		1	
Canadá		1	
Chile		4	
China		1	
Colômbia		4	
Costa Rica		1	
Cuba		1	
Equador		2	
Espanha		2	
Estados Unidos		14	
França		3	
Hog Kong		1	
Irlanda		1	
Itália		1	
Japão		3	
México		2	
Paraguai		2	
Peru		1	
Portugal		4	
Reino Unido		1	
Suazilândia		1	
Suíça		1	
Uruguai		3	
Venezuela		2	

Pesquisa de Satisfação 2005

Nível de Satisfação - Informações (%)



Nível de Satisfação - Reclamações (%)



Nota.: A pesquisa realizada nos atendimentos sobre informação é através de amostragem.
A pesquisa realizada nos atendimentos sobre reclamação é censitária.