

Apresentação

A Ouvidoria do Inmetro, em seu 6º ano de atuação, apresenta o seu Relatório Gerencial Anual, referente ao ano de 2006.

O propósito é dar ciência à presidência e a todas as diretorias, sobre as possíveis oportunidades de melhorias em suas respectivas áreas, que resultem em mais qualidade e pontualidade nos serviços e nos atendimentos prestados ao cidadão, o que sem dúvida, impactará positivamente, na imagem da Instituição, solidificando sua credibilidade junto à sociedade.

Agradeço a todas às áreas que contribuíram para que a Ouvidoria pudesse melhor atender as expectativas do cidadão, além de permitir o pleno desempenho de nossa missão.

Por último, gostaria também de agradecer a minha equipe pelo seu profissionalismo e comprometimento, o que permitiu a elaboração deste documento, além da realização de um trabalho sério, perseverante e consistente, em prol da Instituição e da sociedade.

Julieta Simas
Ouvidora do Inmetro

“Eu lembro a mim mesmo toda a manhã: nada que eu disser neste dia me ensinará coisa alguma. Portanto, se eu pretendo aprender, devo fazê-lo ouvindo.”
(Larry King)

Breve Histórico sobre ouvidorias

A origem das Ouvidorias no Brasil, remonta a época da colonização portuguesa. Os Governos Gerais possuíam em suas estruturas, nas Capitânicas Hereditárias, Ouvidores indicados pelo Rei de Portugal, que tinham como atribuição ouvir reivindicações e reclamações da população sobre improbidade e desmando dos servidores do governo, que poderiam, de alguma forma, lesar a Coroa.

Modernamente, a introdução deste instituto inicia-se timidamente, em 1986, quando foi criada a primeira Ouvidoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba, no Paraná.

Mas, a verdadeira revolução se daria em 1990, com a criação da Lei que mudaria definitivamente o curso da história do cidadão consumidor : o Código de Defesa do Consumidor. A partir daí, os consumidores tornam-se mais exigentes, mais conscientes de seus direitos como cidadãos contribuintes. Passam de objeto a sujeitos da ação.

Os órgãos públicos são atingidos por essas mudanças. Multiplicam-se instituições públicas com ouvidorias.

Em entrevista concedida a Revista Consumidor Moderno, de janeiro de 2007, a Ouvidora Geral da União, Eliana Pinto, informa que em 2003 existiam apenas, 33 ouvidorias no Serviço Público, atualmente são 132. Isso representa, em 3 anos, um crescimento de 400%.

Mas, não basta multiplicarem-se as ouvidorias é necessário que sejam eficientes. Para seu pleno exercício, é fundamental que estejam revestidas de autonomia e independência. Desta forma, poderão atuar como restauradoras da relação entre sua Instituição e a sociedade, influenciando positivamente para o bem da própria organização.

Nessa perspectiva, o Inmetro criou sua Ouvidoria Externa, no ano de 2000, com a seguinte missão: atuar como facilitadora nas relações entre o cidadão e o Instituto, objetivando viabilizar, sempre que possível, soluções para os conflitos e transformar reclamações em oportunidades de melhoria.

Ouvindo o Cidadão

Ouvir o cidadão, nas suas reclamações, mediando o pronto atendimento, retornando as respostas aos usuários de forma ágil e desburocratizada, pode conferir credibilidade às instituições, propiciando o fortalecimento de uma cultura de cidadania, tão necessária quanto urgente. Mas, não basta só isso. Além de ouvir, temos que realizar efetivamente as mudanças demonstrando ao cidadão que valeu a pena reclamar.

Nesse processo, todos têm a ganhar. O cidadão que resolve seu problema e a Instituição com a possibilidade de identificar oportunidades de novas melhorias.

Com essa expectativa, a Ouvidoria encaminhou para as áreas responsáveis, em 2006, as principais reclamações registradas e que necessitavam de uma avaliação mais cuidadosa.

A seguir, destacaremos os casos ouvidos e atendidos, pela área responsável:

Fonte para computadores :

Após registrar inúmeras reclamações do cidadão insatisfeito com o produto, a Ouvidoria alertou a área responsável que, sensibilizada com a demanda, incluiu o mencionado produto, para 2007, no Programa de Avaliação da Conformidade.

Panela de pressão:

Esse produto passará a ter certificação compulsória pelo número expressivo de reclamações registradas na Ouvidoria.

Chuveiro elétrico:

Apesar do produto estar incluído no PBE - Programa Brasileiro de Etiquetagem, o mesmo passará pelo Programa de Verificação da Conformidade - PVC, em função de reincidentes reclamações.

“O cliente aceita o erro.
O que ele não aceita é o descaso.”
(Enilson Alonso)

Notícias Rapidinhas



Dividindo Experiências

A Associação Brasileira de Anunciantes convidou a Ouvidoria do Inmetro para apresentar suas experiências, no atendimento ao cidadão, através do call center, no I Fórum ABA Rio de Atendimento ao Consumidor, em 31 de outubro de 2006. Este Fórum teve como objetivo mostrar, através de casos de sucesso, como as empresas, com SACs altamente estruturados e com estratégias diferenciadas, otimizam suas atividades, geram novos negócios e fidelizam seus clientes. Representando o setor governamental, estavam o Inmetro e a Petrobras. Ao final do evento a Ouvidora do Inmetro participou de uma mesa de debate, sobre o tema "O Consumidor e seus Direitos", com a jornalista Nadja Sampaio, do jornal O Globo.

Benchmarking

A Ouvidoria, em novembro de 2006, realizou uma visita à Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, visando a troca de experiências e aperfeiçoar e melhorar nossos serviços.

Ouvidoria na Mídia

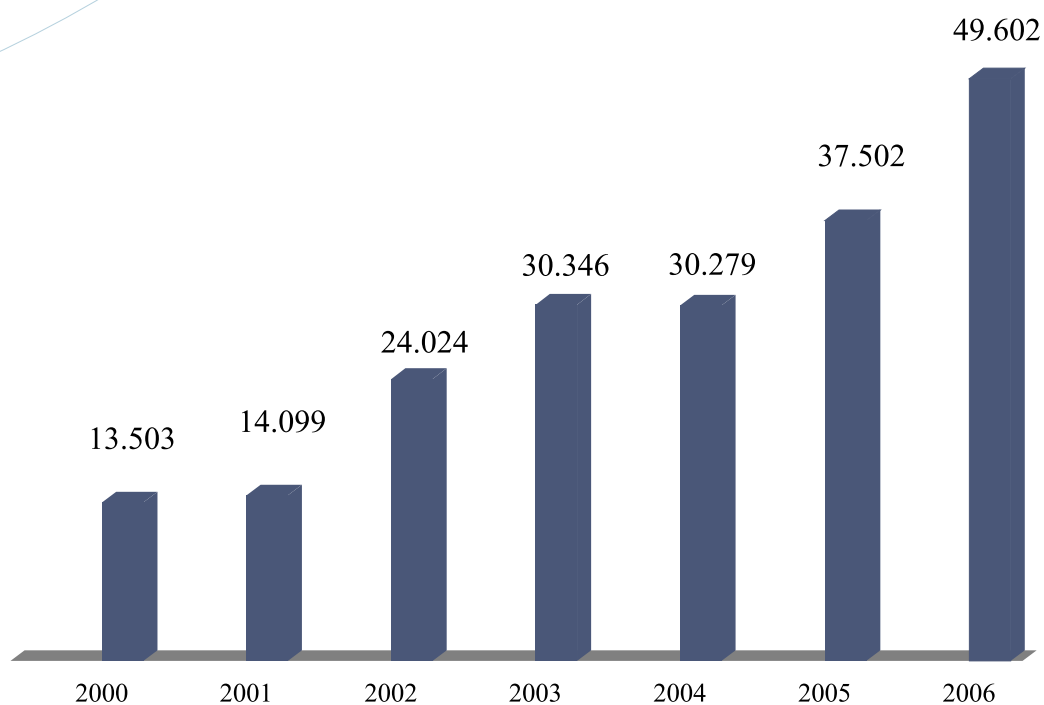
Em novembro de 2006, foi divulgada, na Revista Consumidor Moderno, uma matéria especial sobre Ouvidorias. A Ouvidoria do Inmetro participou com um artigo relatando suas bem sucedidas experiências e o seu perfil.

Capacitando novos Ouvidores

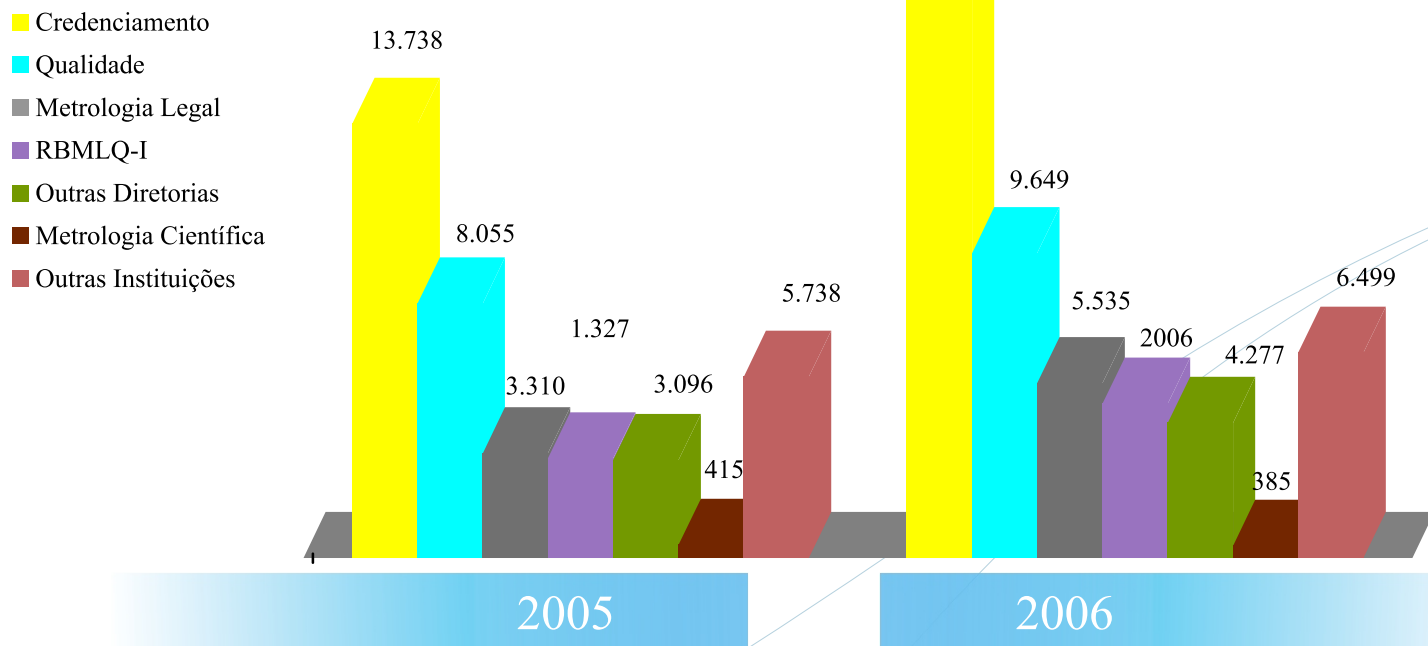
A Associação Brasileira de Ouvidores do Rio de Janeiro - ABO/RJ, convidou a Ouvidora do Inmetro para participar do Curso Oficial de Ouvidoria, ministrando palestra, baseada em suas experiências, com o objetivo de capacitar novos ouvidores, tanto para o setor privado como público.

ANO	TELEFONE	INTRANET	CORREIO/FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
2005	28.387	8.538	435	142	37.502	3.125
2006	39.344	9.751	193	314	49.602	4.133

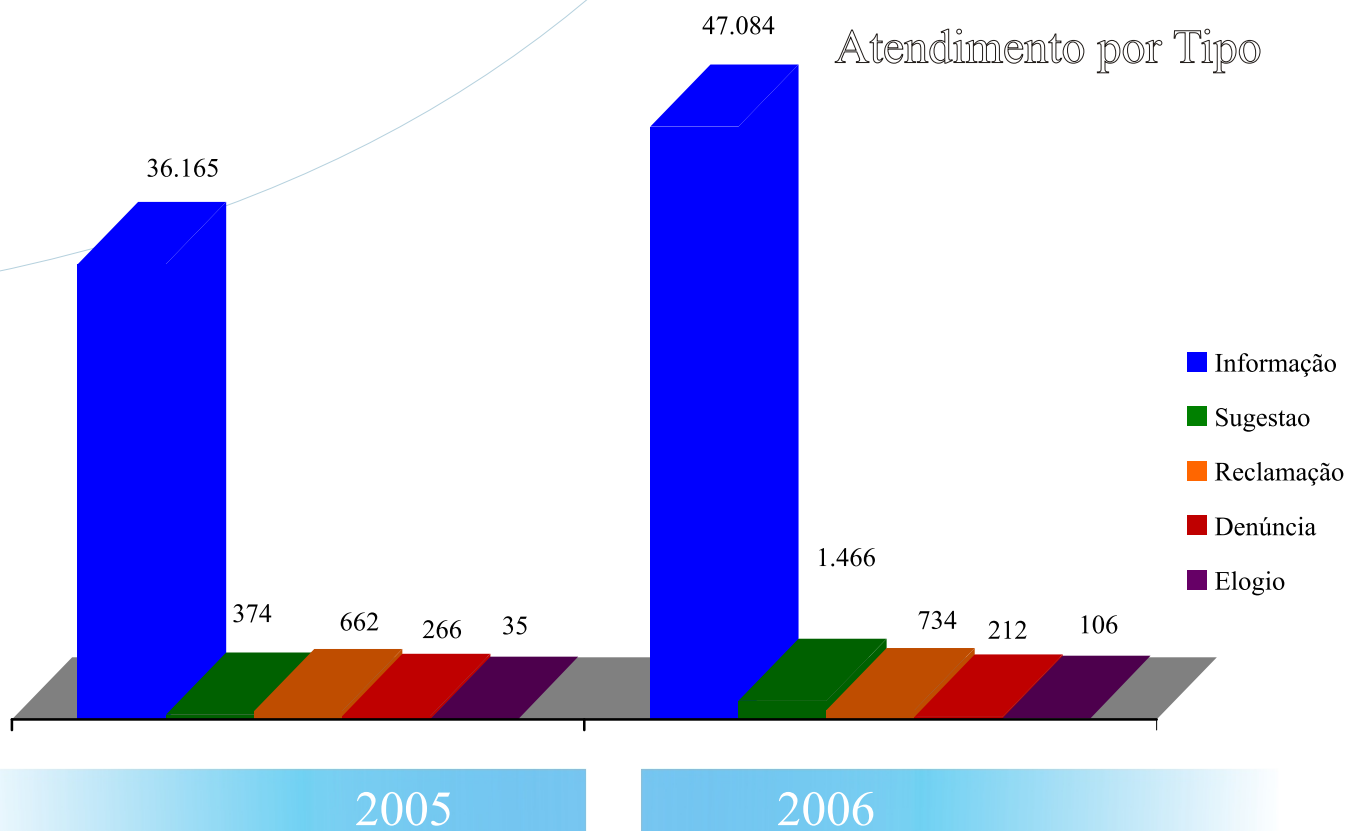
Evolução da Ouvidoria



Atendimentos por Área

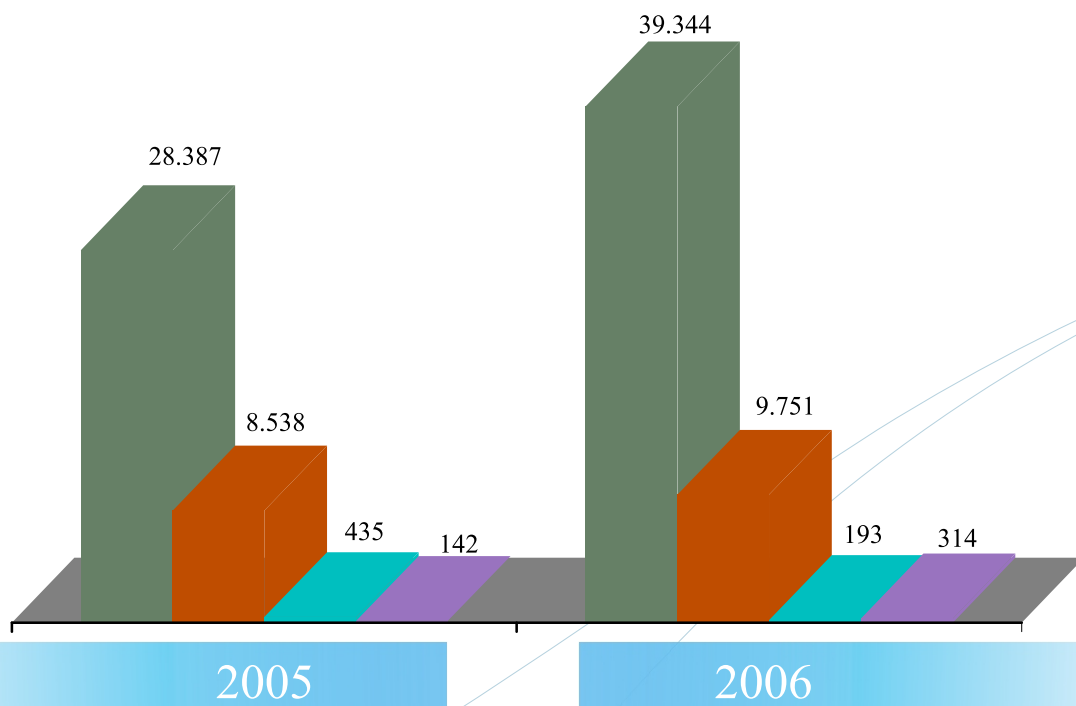


Atendimento por Tipo



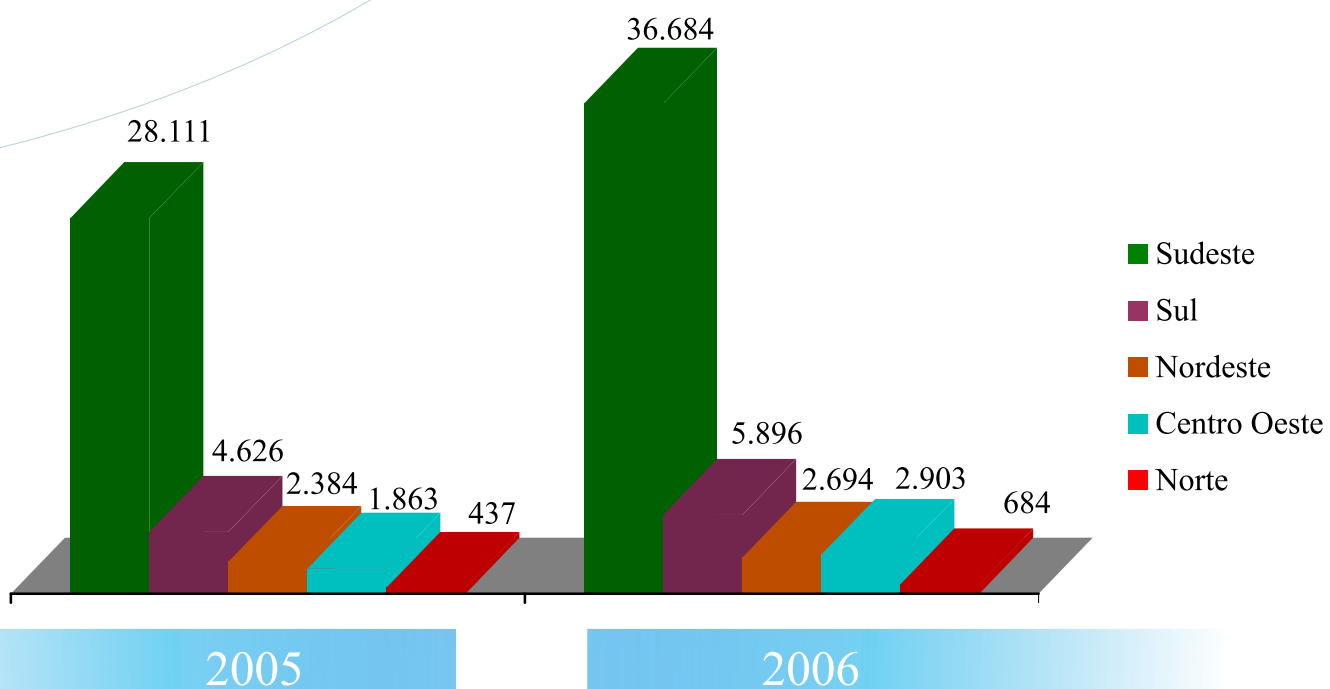
Atendimento por Origem

- Telefone
- Internet
- Contato Pessoal
- Fax / Correio



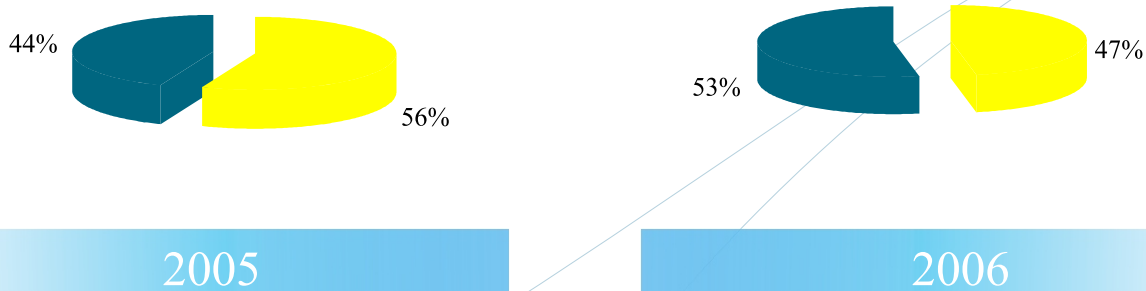
Atendimento por Região

- Sudeste
- Sul
- Nordeste
- Centro Oeste
- Norte

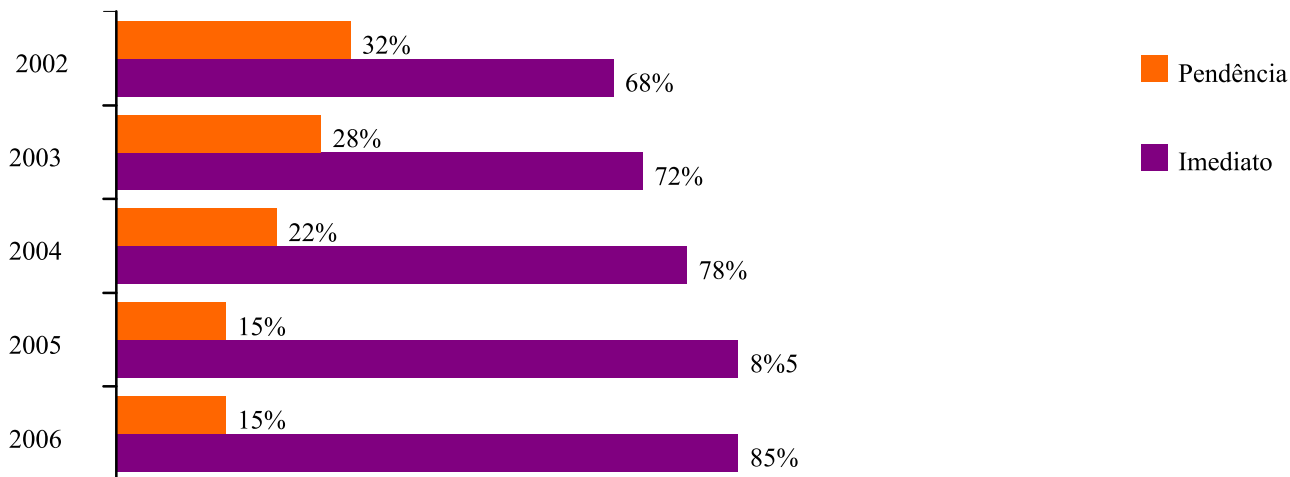


Pessoa física e jurídica (em %)

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

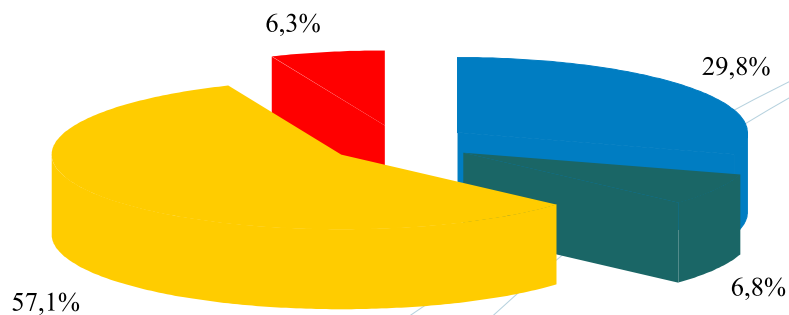


Atendimento Via Call Center Imediato X Pendências



Inmetro Geral Tempo de Resposta para Reclamação / Denúncia

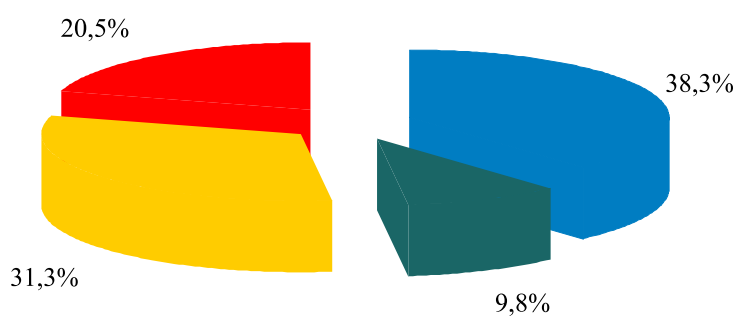
- Até 24h
- De 1 a 15 dias
- + de 15 dias
- Sem resposta



2005

Inmetro Geral Tempo de Resposta para Reclamação / Denúncia

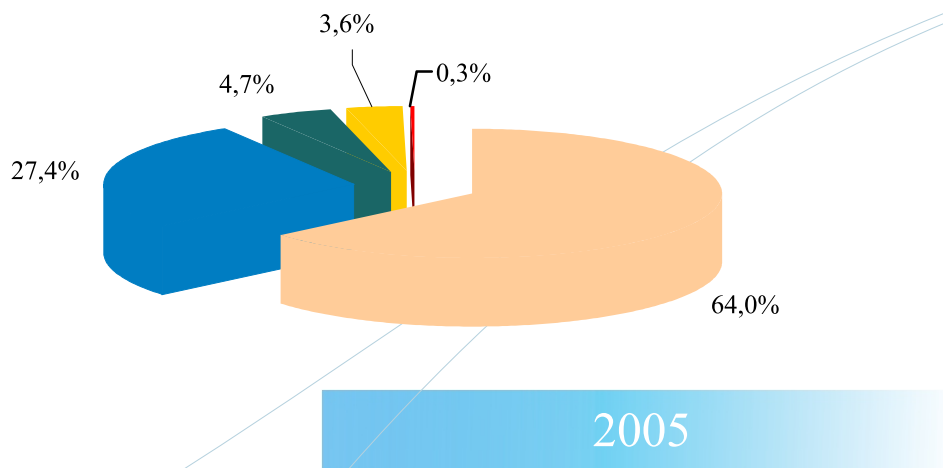
- Até 24 h
- De 1 a 15 dias
- + de 15 dias
- Sem resposta



2006

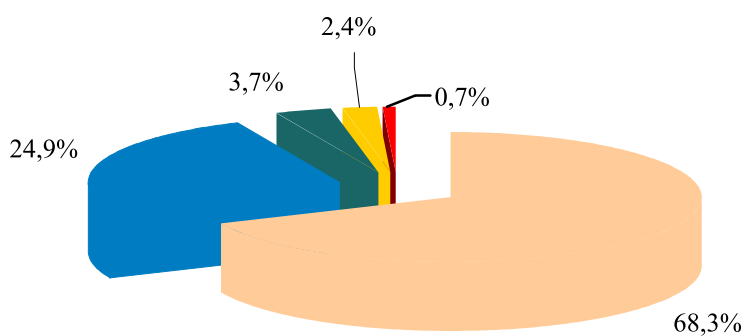
Inmetro Geral Tempo de Resposta para Informação

- Imediata
- Até 24h
- De 1 a 15 dias
- + de 15 dias
- Sem resposta



Inmetro Geral Tempo de Resposta para Informação

- Imediata
- Até 24h
- 1 a 15 dias
- + de 15 dias
- Sem resposta



2006

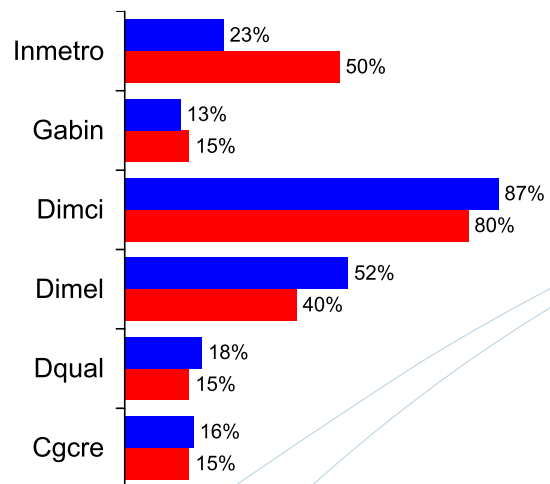
Demandas em análise

	CGCRE	DQUAL	DIMEL	DIMCI	GABIN
Denúncia	60	36	06	-	15
Reclamação	123	32	30	06	02
Informação	55	92	57	15	01
Sugestão	03	05	04	-	-
Total	241	165	97	21	18

Período: 2005 a março de 2007

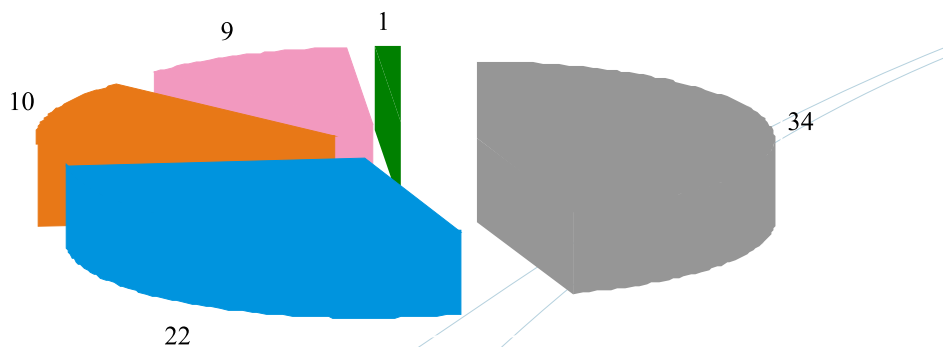
Índice de Pontualidade de Tempo de Resposta Denúncia/Reclamação 2006

■ Meta Alcançada
■ Meta do Período



NOTA : O Prazo para resposta é de 15 dias úteis , previsto na NIG-ouvid-002

Atendimentos Internacionais



País	29	Total	Atendimentos	75
Argentina		01		Calibração de instrumentos
Argentina		02		Informação não relacionada ao INMETRO
Argentina		01		Produto pré - Medido
Argentina		01		Regulamento Técnico Federal - RTF
Austrália		02		Produtos e serviços com conformidade avaliada.
Bahamas		01		Informação não relacionada ao INMETRO
Bahamas		01		Produto pré - medido
Bolívia		01		Laboratório de ensaio - RBLE
Bolívia		01		Laboratório de calibração- RBC
Bolívia		01		Programa de Análise de Produtos
Botsuana		01		Etiqueta para produto têxtil
Brunei		01		Fiscalização (qualidade)
Bulgária		01		Programa de análise de produtos
Bulgária		01		Programa brasileiro de etiquetagem - PBE
Burkina Fasso		01		Informação não relacionada ao INMETRO
Burkina Fasso		01		Produto pré-Medido
Burkina Fasso		01		Publicação
Burundi		01		Certificação voluntária
Butão		01		Etiqueta para produto têxtil
Butão		01		Verificação de balança

Butão	01	RBMLQ - I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade
Canadá	01	ISO 14000
China	01	Certificação voluntária
China	01	Produto certificado compulsoriamente
China	01	Informação não relacionada ao INMETRO
Colômbia	01	Produto certificado compulsoriamente
Egito	02	Reconhecimento mútuo
Egito	01	Pesquisa acadêmica
Equador	01	Laboratório de calibração - RBC
Espanha	02	Informação não relacionada ao INMETRO
Espanha	01	Produto certificado compulsoriamente
Estados Unidos	02	Informação não relacionada ao INMETRO
Estados Unidos	01	Avaliação sobre obrigatoriedade de certificação
Estados Unidos	01	Produtos e serviços com conformidade avaliada.
Estados Unidos	01	Norma técnica
Estados Unidos	01	Produto certificado compulsoriamente
Estados Unidos	02	Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE
Estados Unidos	01	Programa de análise de produtos
Estados Unidos	01	Rastreabilidade de calibração
França	01	Informação não relacionada ao INMETRO
Holanda	04	Produto certificado compulsoriamente
Irlanda	01	Produto certificado compulsoriamente
Itália	01	Informação não relacionada ao INMETRO
Itália	01	Produto certificado compulsoriamente
Itália	01	Site do INMETRO
Moçambique	01	Publicação
Taipei	01	Produto certificado compulsoriamente
Omã	01	Produto pré - Medido
Paraguai	01	Acreditação
Paraguai	01	Certificação voluntária
Paraguai	01	Etiqueta para produto têxtil
Paraguai	01	Produto certificado compulsoriamente
Paraguai	01	Reconhecimento mútuo
Peru	01	Curso e evento promovido pelo Inmetro
Portugal	01	Acreditação
Portugal	01	Balança

Portugal	01	Norma técnica
Portugal	02	Produto pré - Medido
Portugal	01	Informação não relacionada ao INMETRO
Suécia	01	Programa de análise de produtos
Uruguai	01	Barreiras técnicas
Uruguai	01	Exportação de produto
Uruguai	01	Laboratório de calibração - RBC
Uruguai	02	Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE