

Ouvidoria Externa

Relatório

2007



“Em uma democracia plena, o respeito aos direitos do cidadão se mede pela amplitude com que lhe é dado fazer chegar a sua voz aos governantes.”

(Anadyr M. Rodrigues)

Índice

_____ Apresentação _____ 4

_____ Mais agilidade no atendimento _____ 5

_____ Qualidade no atendimento _____ 6

_____ Gráficos _____ 7

Apresentação

Relatório da Ouvidoria

Ano 2007

Apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Externa do Inmetro, visando contribuir com a instituição, permitindo uma ampla visualização dos dados referentes ao nosso relacionamento com a sociedade.

Esperamos, com esses dados, auxiliar e possibilitar um planejamento institucional em consonância com o princípio constitucional que preconiza a transparência e eficiência nos serviços públicos.

É importante lembrar que ao longo dos últimos anos, o Inmetro conquistou, junto à sociedade, através de seu trabalho, um respeito de dimensões imensuráveis.

Raras são as instituições que desfrutam deste privilégio. Manter um nome é mais difícil do que construí-lo. Nesse contexto, a Ouvidoria tem uma contribuição importante, na medida em que auxilia na mediação de conflitos e facilita a identificação dos possíveis problemas com antecedência, para que as correções se efetuem, sem prejuízo para as partes. Além disso, permite que o cidadão interaja com a Instituição por meio das críticas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, também.

Reafirmamos que a missão precípua de uma Ouvidoria é a de representar os interesses legítimos dos cidadãos perante à instituição e é neste sentido que as análises serão oferecidas, neste Relatório.

Julieta Simas Soares
Ouvidoria do Inmetro

Mais agilidade no atendimento

A demanda da Ouvidoria em 2007, mais uma vez, registrou crescimento, que, neste ano, foi de 12%. Já caracterizado como uma tendência, nos alerta para a expansão das atividades da Ouvidoria e a urgente necessidade de nos prepararmos para demandas crescentes. É importante crescer sem comprometer a qualidade, agilidade e eficiência.

Pensando nisso, em 2007, intensificamos os investimentos na melhoria da estrutura de atendimento e os resultados já podem ser observados.

O investimento começou na nossa principal preocupação: o tempo de resposta para o cidadão. Do total da demanda recebida pela nossa Central de Teleatendimento, 87% foi respondida imediatamente, contra 85% respondida em 2006. Da demanda geral recebida por todos os canais da Ouvidoria, no ano de 2007, 99% já foi finalizada.

Esses números representam as melhorias investidas na nossa Base de Informação, que contém as questões mais frequentes. Essa Base, que passou de pouco mais de 500 questões em 2006, para 816 respostas, em 2007, dá suporte ao Serviço de Teleatendimento, gerenciado pela Ouvidoria. Lembramos que ela é atualizada periodicamente, eliminando questões defasadas.

No nosso site, no link da Ouvidoria, as perguntas mais frequentes também passaram de 100, em 2006, para 175, em 2007. Todas as perguntas são indexadas e atualizadas pela Ouvidoria, o que permite ao cidadão/usuário uma pesquisa rápida e precisa.

A busca por mais agilidade no atendimento também se percebe no resultado da implantação de Ouvidorias na RBMLQ-I, projeto SIOR – Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I. Em 2006, a Ouvidoria do Inmetro registrou 5.289 atendimentos pertencentes a Rede Metrológica, em 2007 registramos 4.685, o que representa um decréscimo de 12% , sinalizando que os Estados já estão absorvendo esta demanda, significando mais rapidez nas respostas para o cidadão.

Para 2008, a proposta é criar uma Base de Informações específica para a RBMLQ-I, integrando todos os Estados no SIOR, desburocratizando e agilizando, cada vez mais.

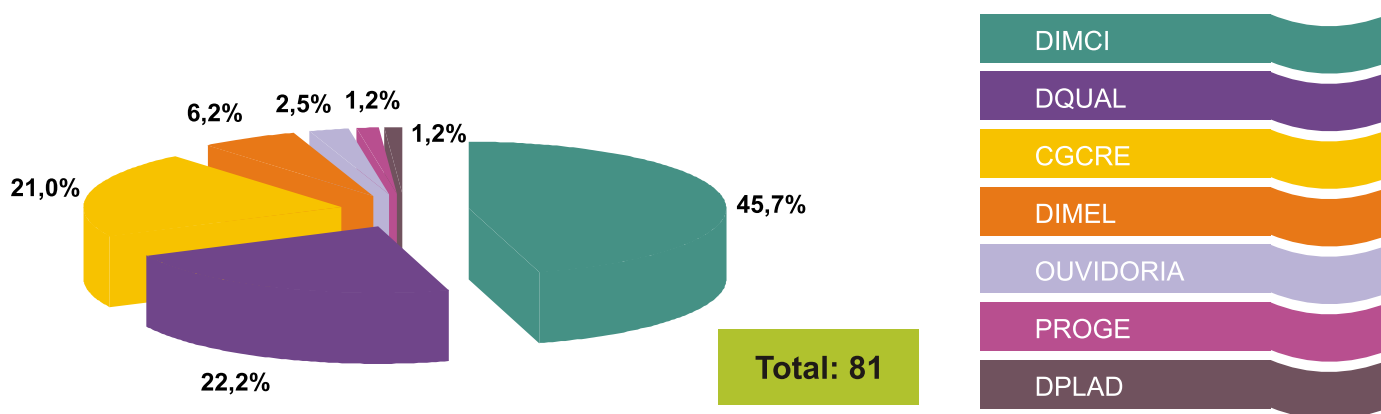
Qualidade no Atendimento

A Qualidade no atendimento ao público não pode ser uma preocupação exclusiva das empresas privadas. Nos serviços públicos, precisamos de uma atenção ainda maior. Uma Instituição que preconiza qualidade deve ter um cuidado redobrado.

Todos nós trabalhamos acreditando que estamos acertando. É normal que seja assim, pois nos esforçamos para fazer um trabalho correto. Mas, nem sempre a realidade é como imaginamos.

Em 2007, a Ouvidoria registrou um total de 81 reclamações pelo atendimento prestado pela Instituição, que variam desde a demora na resposta até o conteúdo da mesma.

Dependendo do universo de demandas e do percentual de reclamações, alguns números são considerados toleráveis. Mas, outros, chamam a atenção.

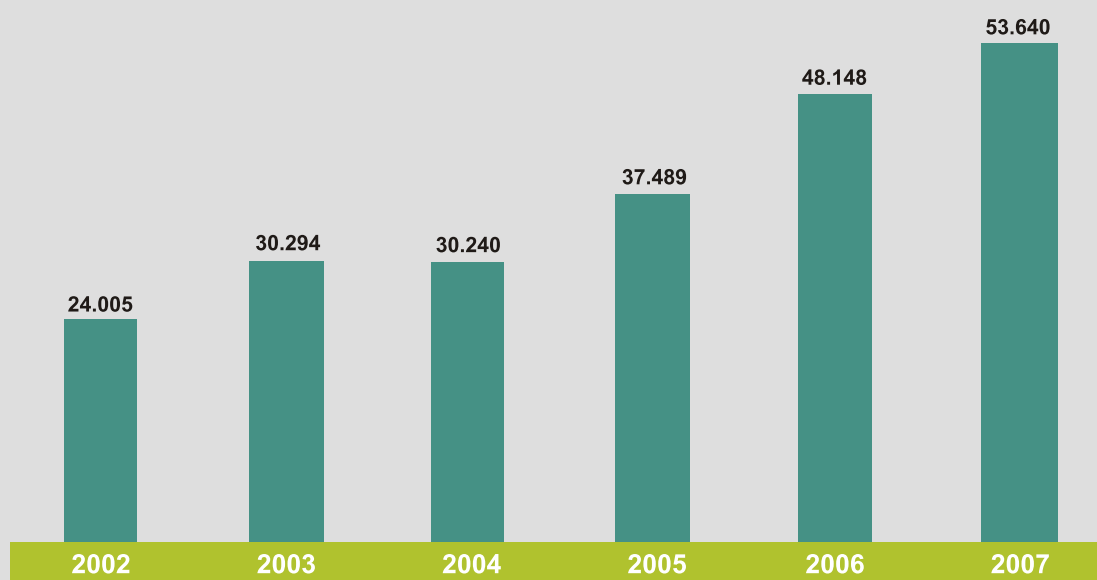


Diretoria	Demanda de 2007	Nº de reclamações
DIMCI	360	37
DQUAL	13.017	18
CGCRE	20.677	17
DIMEL	3.874	5
OUVIDORIA	53.640	2
PROGE	222	1
DPLAD	310	1

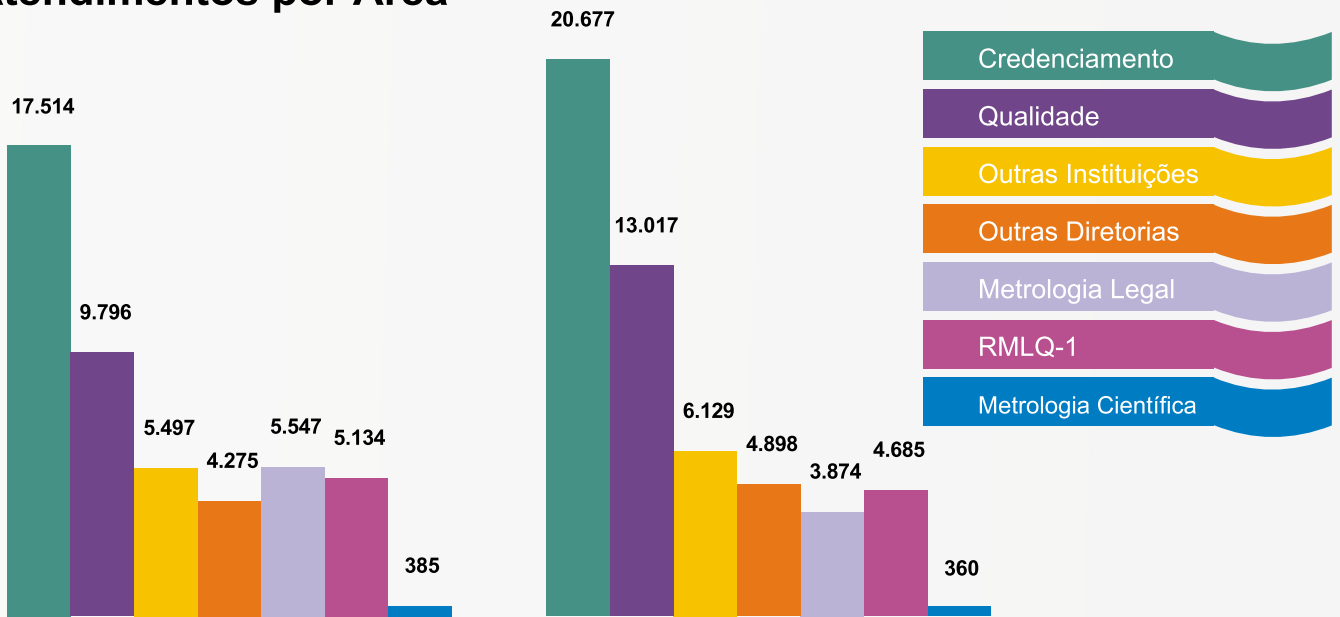
81

ANO	TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
2007	41.537	11.815	112	176	53.640	4.470
2006	38.085	9.619	166	278	48.148	4.012

Evolução da Ouvidoria



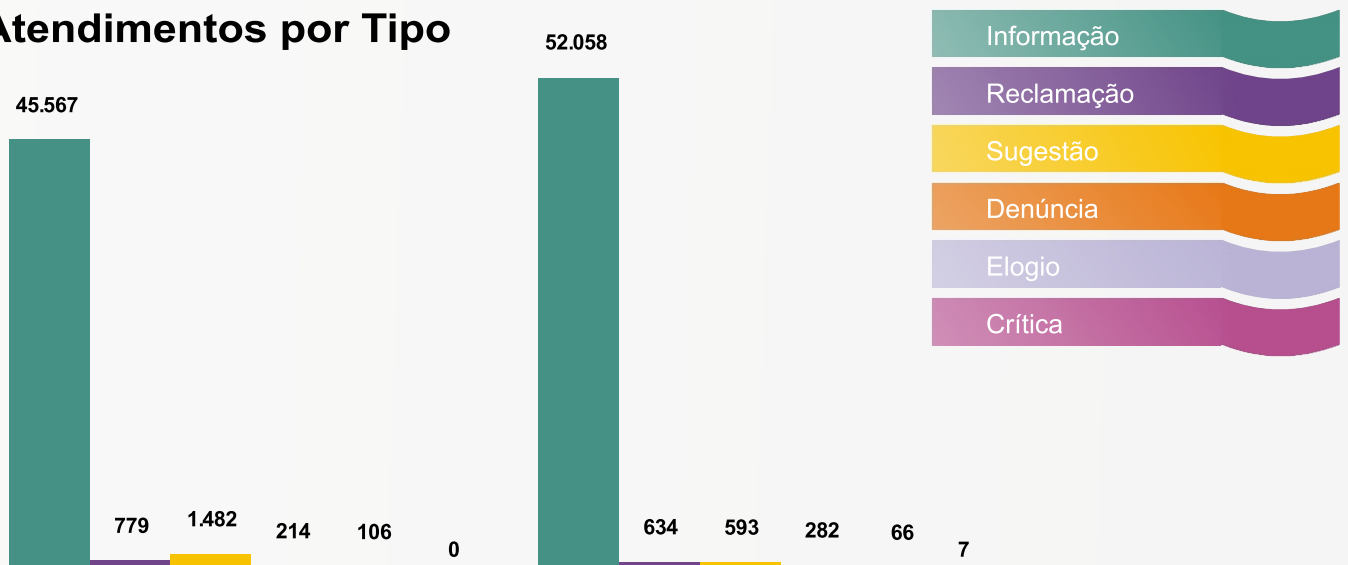
Atendimentos por Área



2006

2007

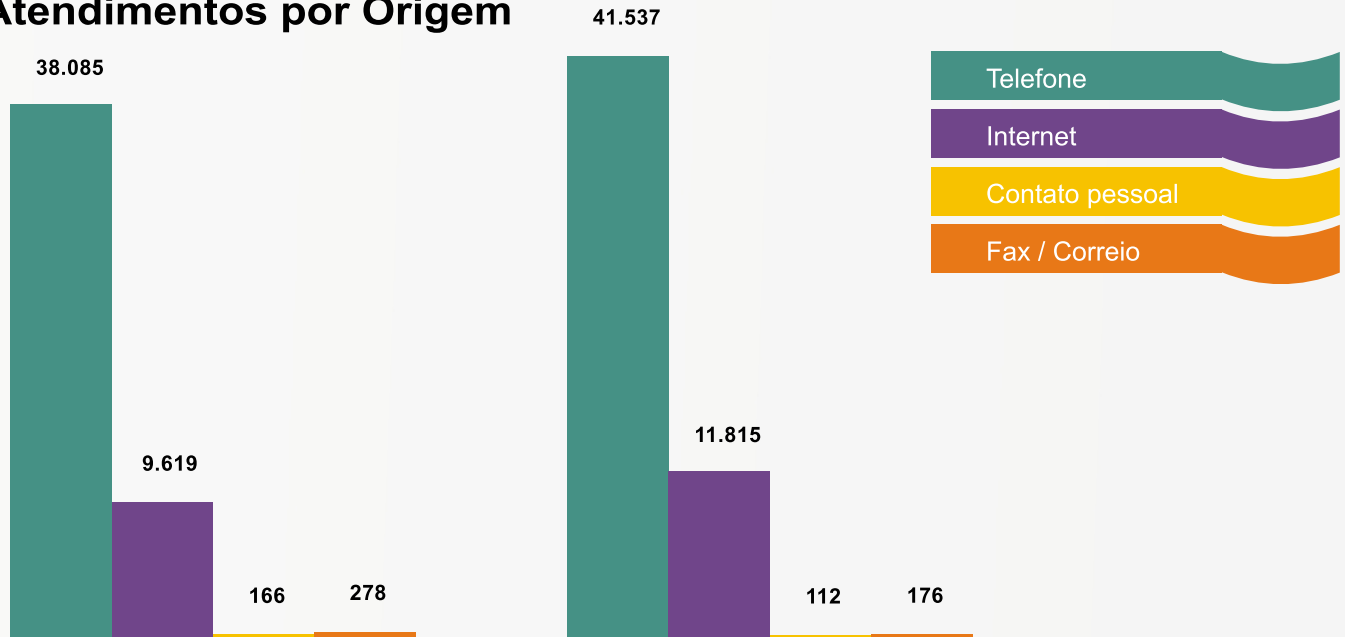
Atendimentos por Tipo



2006

2007

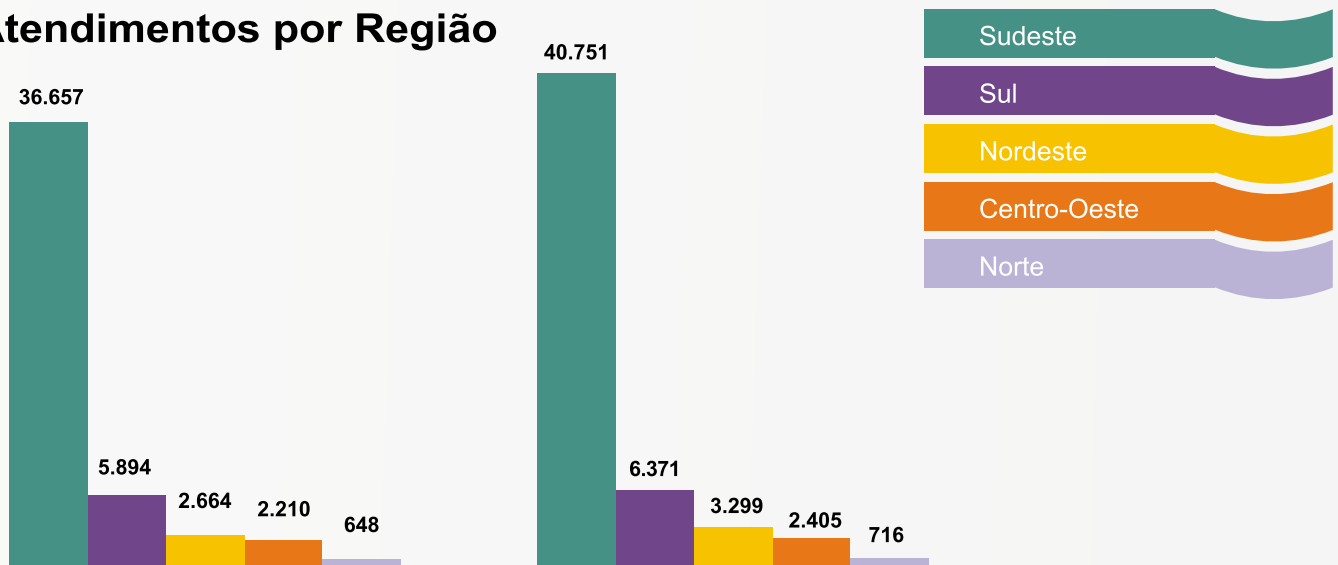
Atendimentos por Origem



2006

2007

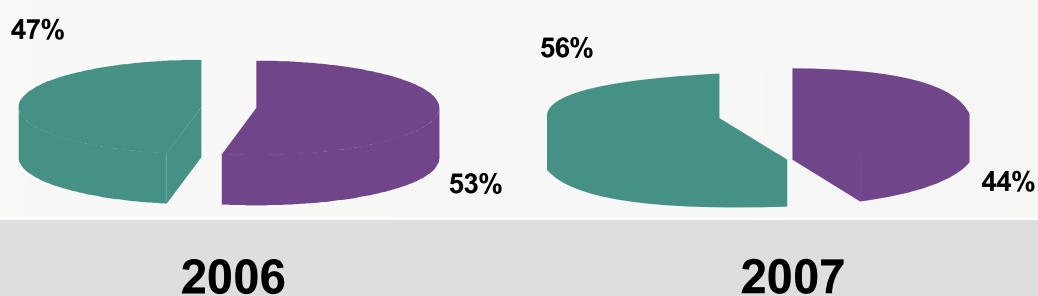
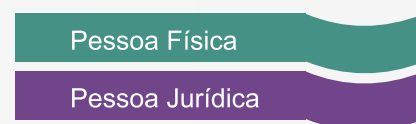
Atendimentos por Região



2006

2007

Pessoa Física e Jurídica (em %)

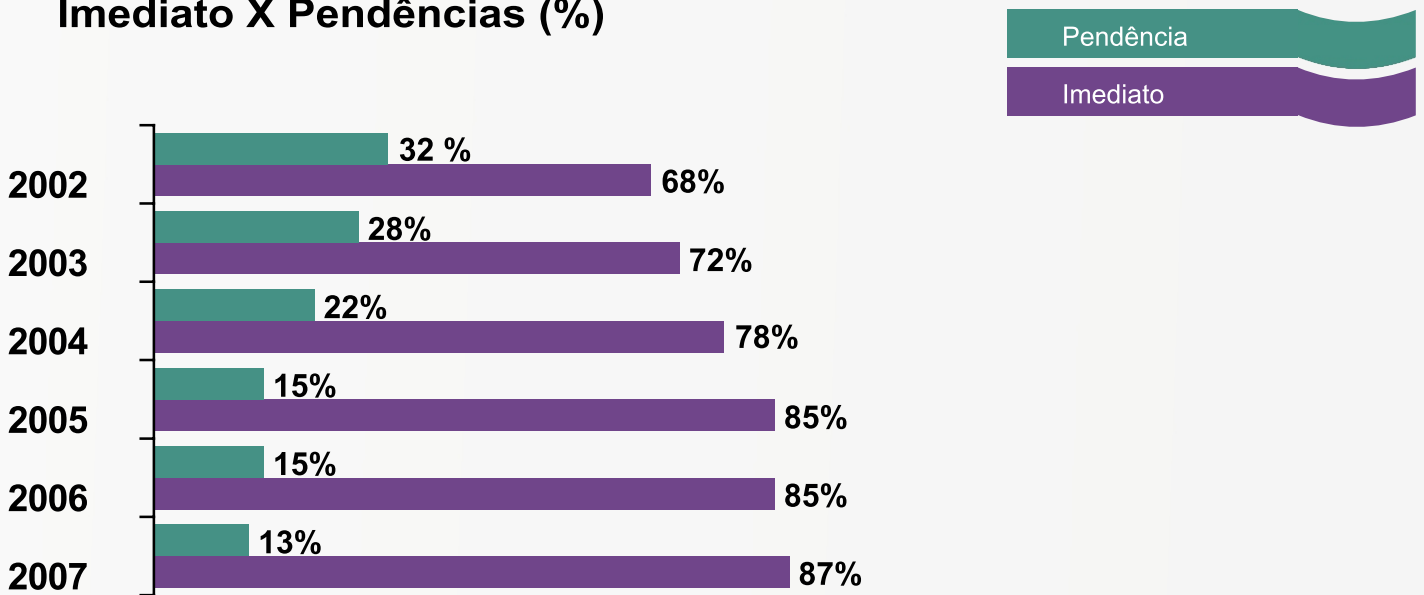


Demandas em análise

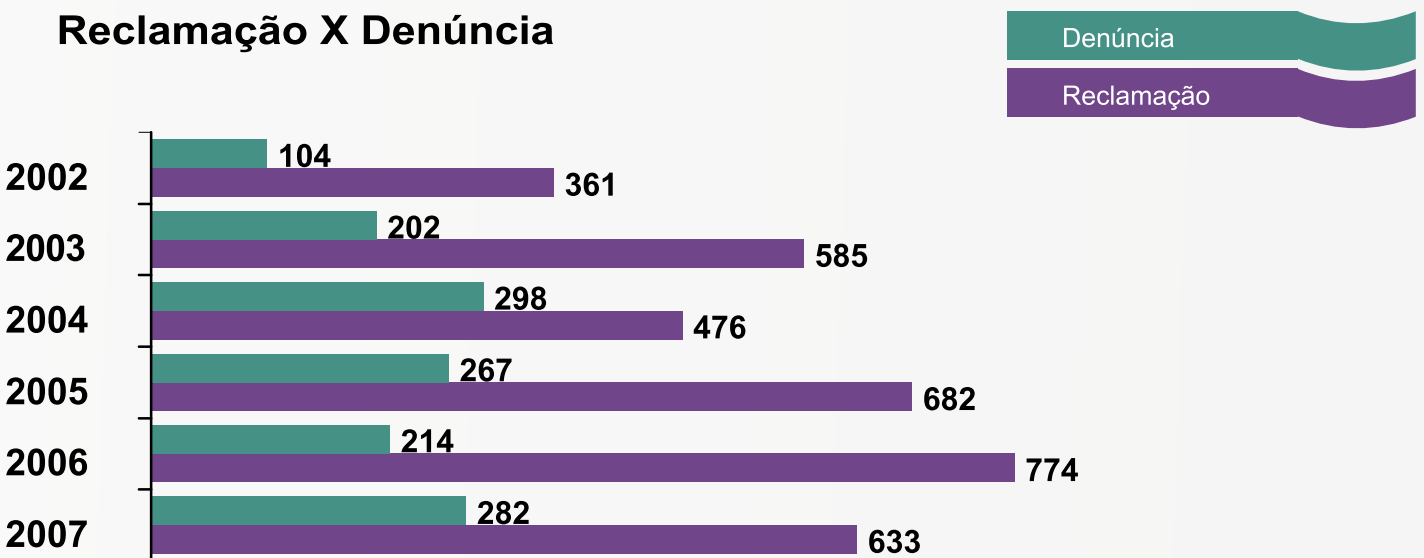
	CGCRE	DIMCI	DIMEL	DQUAL	GABIN
Crítica				7	
Denúncia	85		8	90	24
Informação	60	22	78	155	3
Reclamação	180	3	20	41	2
Sugestão			4	8	
Total	332	25	110	301	29

NOTA: Os dados foram coletados em fevereiro de 2008.

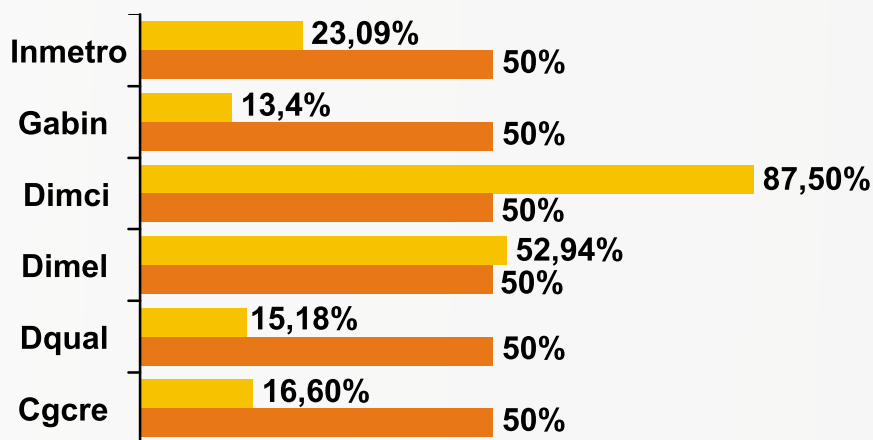
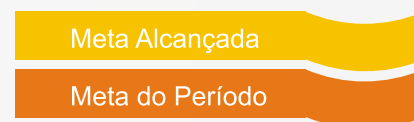
**Teleatendimento
Imediato X Pendências (%)**



Reclamação X Denúncia

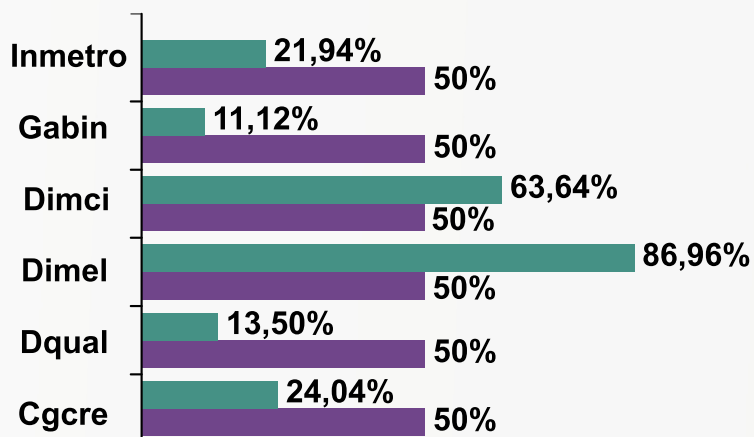
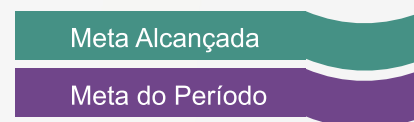


Índice de Pontualidade de Tempo de Resposta Denúncia/Reclamação



2006

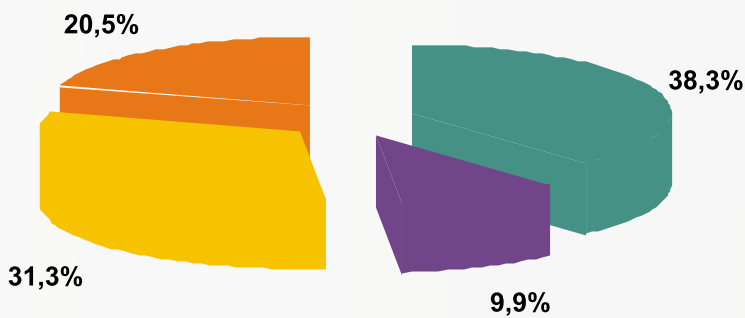
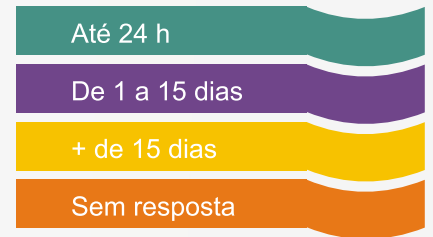
Índice de Pontualidade de Tempo de Resposta Denúncia/Reclamação



2007

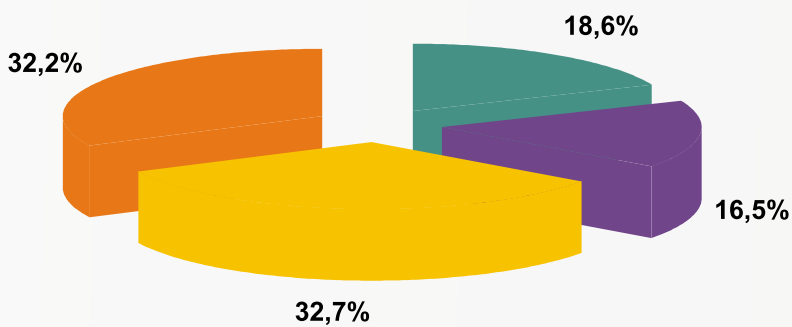
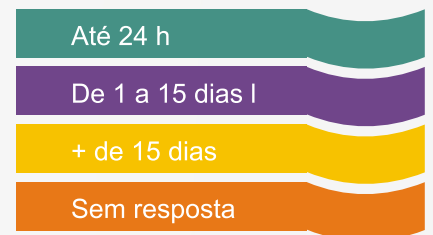
NOTA: O Índice para Pontualidade no tempo de Resposta para denúncia e reclamação é baseado na NIG-OUVID-002, que prevê um prazo de 15 dias úteis, a contar da data do recebimento pela UP.

Inmetro Geral
Tempo de Resposta para
Reclamação / Denúncia



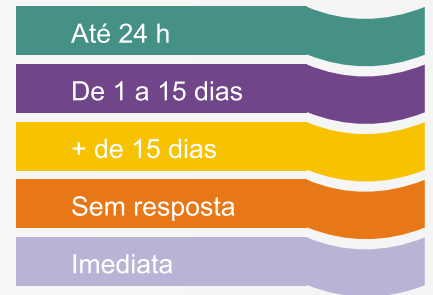
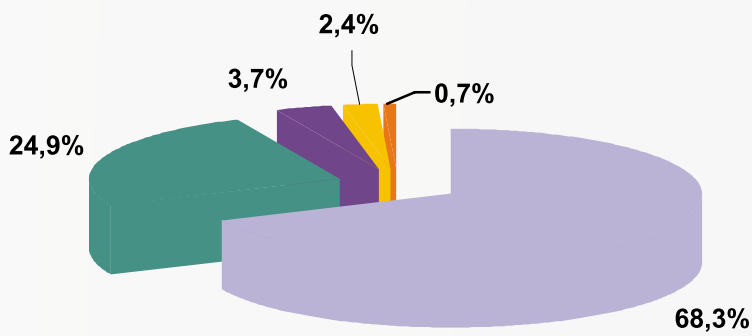
2006

Inmetro Geral
Tempo de Resposta para
Reclamação / Denúncia



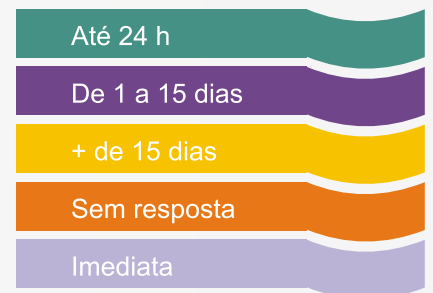
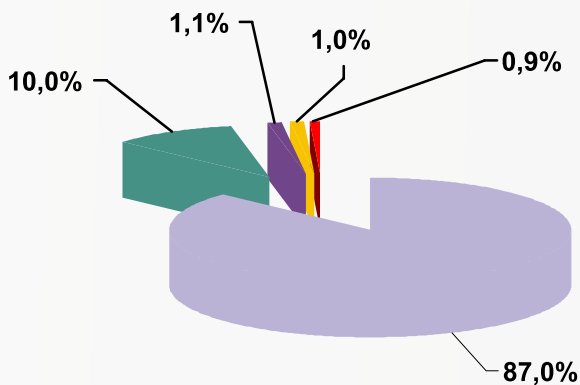
2007

Inmetro Geral Tempo de Resposta para Informação



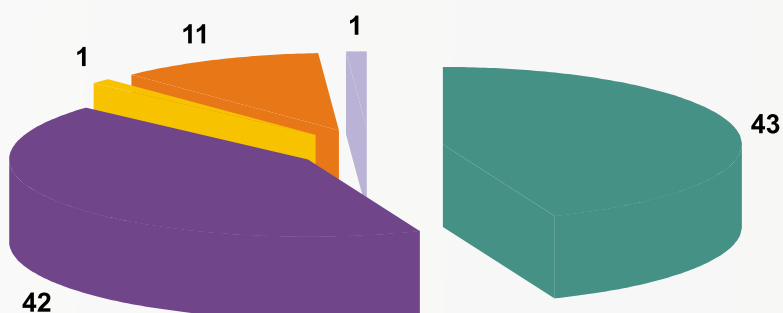
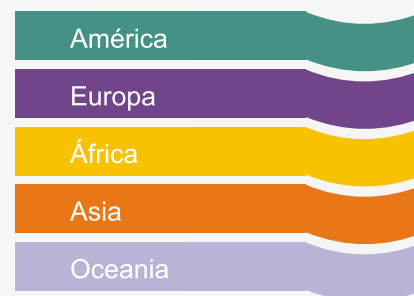
2006

Inmetro Geral Tempo de Resposta para Informação



2007

Atendimentos Internacionais



Total = 98
Países = 30

País	Quantidade	Assuntos
ALEMANHA	7	APPCC Empresas com certificação ISO 14000 Plugues e Tomadas Outros
ANGOLA	1	Marca de Produto ou serviço com conformidade avaliada
ARGENTINA	10	Aparelho para a melhoria da qualidade da água Concurso do Inmetro Fios e Cabos Informações sobre GNV Organismos de Treinamento Plugues e Tomadas Pneus novos para automóveis Outros
AUSTRÁLIA	1	Capacete
BÉLGICA	1	Lista de Produtos com Certificação Compulsória
BOLÍVIA	1	Calibração de Instrumentos
CANADÁ	1	Equipamento de Proteção Individual
CHILE	4	Avaliação sobre a obrigatoriedade de certificação Calibração de Instrumentos Estágio no Inmetro (Laboratório de Acústica) Eurepgap

CHINA	6	Equipamento Eletromédico Inspeção veicular Pneus novos para automóveis Segurança do Brinquedo
EQUADOR	4	Fios e Cabos RBC – Laboratório de Calibração RBLE – Acreditação Outros
ESPAÑA	9	Acreditação – Organismo de Certificação Gestão da Qualidade Certificação Voluntária Condicionador de ar Equipamento de Medição Equipamento elétrico para atmosfera potencialmente explosiva Plugues e Tomadas Outros
ESTADOS UNIDOS	10	Aprovação de modelo de instrumento - Balança Condicionador de ar Embalagem para o transporte de Produtos Perigosos Equipamento Elétrico para Atmosfera Potencialmente Explosiva Informações sobre Barreiras Técnicas Licença de Importação Programa Brasileiro de Certificação de Combustível Regulamento de marca de acreditação Outros
FRANÇA	5	Aprovação de modelo de instrumento Avaliação sobre a necessidade de certificação Curso / Evento promovido pelo Inmetro Isqueiro Programa de Análise de Produtos
HOLANDA	1	Certificação Florestal
ISRAEL	1	Certificação Florestal
ITALIA	7	Embalagem para o transporte de produtos Perigosos Equipamento Elétrico para atmosfera explosiva Informação sobre alteração veicular Informações sobre certificação de produto Plugues e Tomadas Produto Pré-medido Outros
JAPÃO	1	Informação sobre existência de escritório do Inmetro no Japão
MALÁSIA	1	Pneus novos para automóveis
MÉXICO	1	Plugues e Tomadas
PARAGUAI	2	Certificação Voluntária RBC

PERU	3	Acreditação – Organismo de Certificação de Produto Curso / Evento promovido pelo Inmetro Outros
POLÔNIA	1	Aprovação de Modelo – Balança
PORTUGAL	5	Bebedouro Medidor de Energia Elétrica Outros
REINO UNIDO	5	Plugues e Tomadas Pneus novos para automóveis Pesquisa Acadêmica Reconhecimento mútuo Outros
SRI LANKA	1	Alerta Exportador
SUÍÇA	1	Exportação de produto – Brinquedo
TAIWAN	1	Fios e cabos
URUGUAI	4	Condicionador de ar Modo de Conservação Têxtil PBE – Compulsório Outros
VENEZUELA	3	Programa de Avaliação da Conformidade Reconhecimento mútuo Registro de Marcas