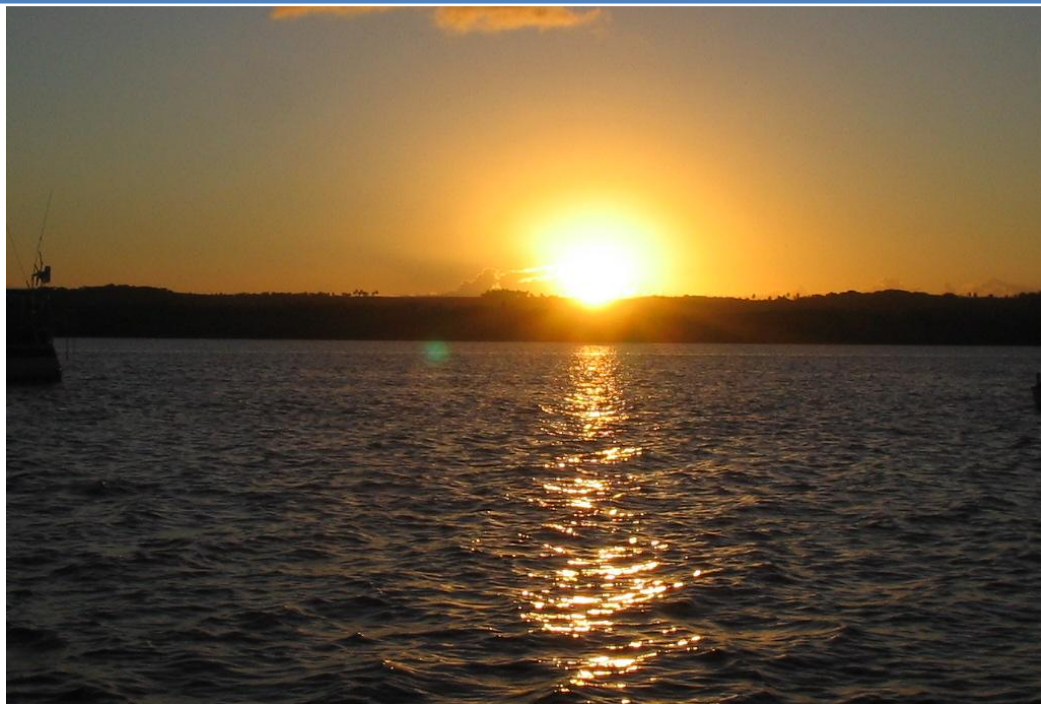


Relatório Ouvidoria Externa



Índice

I. Apresentação	03
II. Ouvindo o Cidadão, Construindo a Integração e Fortalecendo a Instituição	04
III. Notícias da Ouvidoria	05
IV. Demonstração das Demandas do Inmetro	06
V. Demonstração das Demandas da Cgcre – Coord. Geral de Acreditação	12
VI. Demonstração das Demandas da Dqual – Dir. da Qualidade	16
VI. Demonstração das Demandas da Dimel – Dir. de Metrologia Legal	20
VIII. Demonstração das Demandas da Dimci – Dir. Metrologia Científica e Ind.	23
IX. Demonstração das Demandas do Gabin – Gabinete da Presidência	25
X. Elogios	27

Apresentação

Este Relatório tem como objetivo apresentar todos os dados relativos ao relacionamento do Inmetro com o cidadão-usuário dos serviços oferecidos à sociedade pela Instituição, no ano de 2010.

Os dados, sempre que possível, serão comparados ao ano anterior permitindo avaliar tendências.

Neste Relatório estamos introduzindo um novo gráfico que permite visualizar o índice de resolutividade mensal das demandas, durante o ano.

Com a crescente preocupação do governo com a qualidade do atendimento oferecido pelos serviços públicos aos cidadãos, esse novo gráfico permite avaliar nosso desempenho institucional, em relação ao tempo de resposta, que é parte importante da qualidade dos serviços prestados.

Na primeira parte do Relatório, serão apresentados os dados gerais da Instituição. Posteriormente, apresentaremos, por capítulos, os dados de cada diretoria, na ordem do volume de atendimentos. Sempre que necessário, registraremos algumas observações.

Não poderíamos deixar de justificar o atraso na divulgação deste Relatório. O motivo se deu por conta de problemas técnicos, na área de informática, que nos impossibilitou de revelar dados confiáveis.

Com este problema superado, passamos a partir de agora, a divulgar o balanço contendo informações gerais e dados numéricos, sobre os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, em 2010.

Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

“Atendimento ao cidadão não é uma técnica a ser implantada, mas uma postura a ser cultivada.”

(Mário Persona)

Ouvindo o Cidadão, Construindo a Integração e Fortalecendo a Instituição

Glicosímetros - doce x amargo

O exemplo de que juntos podemos mais que separados ficou claro no sucesso que foi o Painel Setorial sobre Glicosímetro, promovido pelo Inmetro, em 9/12/2010, para discutir a qualidade dos aparelhos.

As inúmeras demandas registradas na Ouvidoria alertaram a Instituição de que algo precisava ser feito. Mas, qual área trabalharia nesse tema tão complexo? Avaliação da Conformidade ou Aprovação de Modelo? A Ouvidoria levantou a bola, mas, quem iria dar o pontapé inicial? Um ano depois de muita discussão, surge a solução: as duas diretorias, Dqual e Dimel.

Ainda não se chegou a uma conclusão, mas a parceria já está firmada.

Mamadeiras certificadas e capacidade volumétrica

A Ouvidoria espera a mesma parceria, bem sucedida, para resolver outro dilema: a capacidade volumétrica das mamadeiras. São comuns, os registros na Ouvidoria, questionando o fato da capacidade volumétrica efetiva das mamadeiras, nem sempre corresponder ao indicado na embalagem, ocasionando problemas em bebês prematuros ou com problemas de saúde, que necessitam de alimento em quantidades precisas. Mamadeiras são produtos com certificação compulsória no que se refere à saúde e segurança do bebê. Mas, e a quantidade do alimento a ser ingerida, de quem é a responsabilidade?

Mais uma vez, a integração das duas áreas, Dqual e Dimel, vai solucionar este problema.

“Com talento ganhamos partidas; com trabalho em equipe ganhamos campeonatos”

(Michael Jordan)

Notícias da Ouvidoria

Carta de Serviços ao Cidadão-Usuário

Em 2010, a Ouvidoria coordenou, com o apoio da Dicom e Ctinf, a elaboração e divulgação, da primeira Carta de Serviços ao Cidadão, do Ministério da Indústria e Comércio Exterior, em atendimento ao Decreto nº 6.932, que tem por objetivo assumir compromisso com os prazos de resposta, além de simplificar e dar transparência aos serviços públicos oferecidos à sociedade. Como resultado, o Inmetro foi agraciado, durante a entrega do Prêmio Ouro do PQGF, com uma placa de agradecimento, pela criação e disponibilização em nosso site, da Carta de Serviços.

Novidades na Pesquisa de Satisfação do Inmetro

A Pesquisa de Satisfação do Inmetro, agora, será realizada pelo *call center* da Ouvidoria. Com o propósito de diminuir custos e melhorar os serviços efetuados, a Dplad/Dgcor firmou parceria com a Ouvidoria para realizar as pesquisas de satisfação dos nossos clientes, através do *call center*, gerenciado pela Ouvidoria.

Em 2010, realizamos uma nova licitação para serviços de teleatendimento que, além de aumentar os pontos de atendimento, diminuiu o custo do contrato. A primeira pesquisa, sobre os serviços de Aprovação Técnica de Modelo realizados pela Dimel, já foi concluída, com sucesso.

Política Nacional de Atendimento ao Cidadão

Em virtude da implantação da Carta de Serviços, o Inmetro, representado por sua Ouvidoria, foi o único órgão público do Rio de Janeiro, convidado a participar de uma oficina, promovida pelo MPOG, em 14 e 15/04/11, para construir uma proposta da “Política Nacional de Atendimento ao Cidadão”.

A oficina contou com a participação de consultores internacionais, convidados pelo MPOG, visando à busca da excelência dos serviços prestados à sociedade, pelo Estado.

Ouvidoria em tempo real Mais rapidez e transparência

Desde julho de 2010, todas as denúncias relativas à RBMLQ-I, registradas na Ouvidoria do Inmetro, são direcionadas às ouvidorias dos institutos estaduais, para tratamento. Esse novo procedimento, aprovado com a Dqual e Dimel, visa diminuir o tempo de resposta e desafogar as áreas em suas demandas diárias. Desta forma, fortalecemos o Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I – SIOR, e damos mais agilidade ao tratamento de denúncias, em todo o Brasil. Os primeiros resultados já estão sendo percebidos. Em seis meses foram enviados 389 denúncias diretamente para a RBMLQ-I e o tratamento dos mesmos é acompanhado, através de nosso *software* SAC, em tempo real.

Ouvidoria ensinando a distância

Outra novidade no SIOR é a implementação do Ensino a Distância para as ouvidorias da RBMLQ-I. O objetivo é fortalecer os ouvidores e seus assistentes, com treinamento e atualizações constantes, com baixo custo.

Demonstração das demandas do Inmetro

“Seus clientes menos satisfeitos são sua maior fonte de aprendizado.”

(Bill Gates)

Dados gerais do Inmetro

No quadro abaixo, apresentamos a demanda geral do Inmetro, classificada por tipo e comparada ao ano anterior.

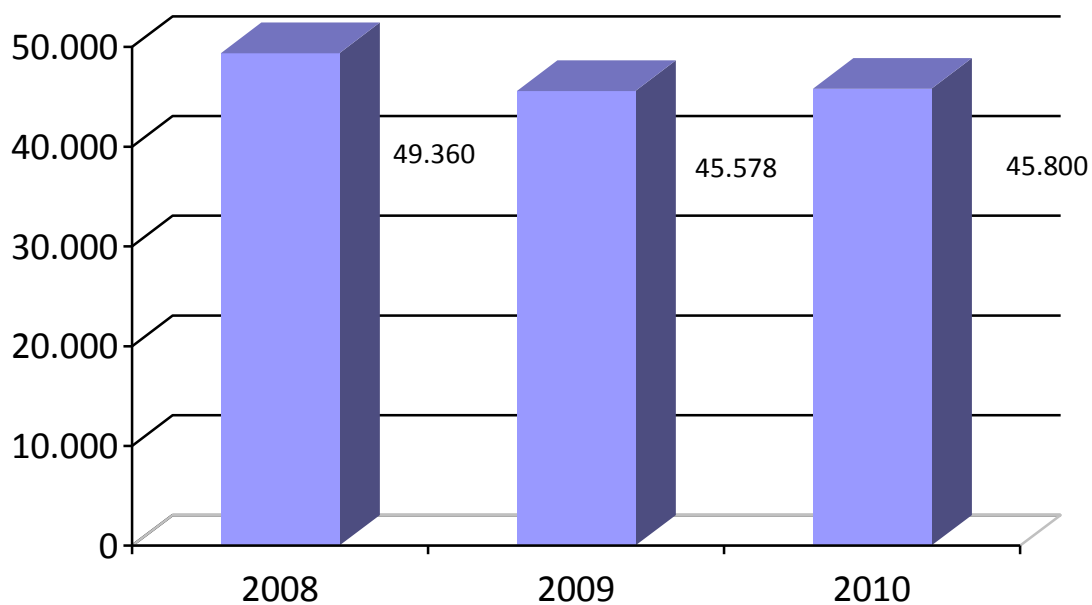
Total de Atendimentos

Tipo	2009	2010
Informação	43.972	44.597
Reclamação	550	537
Denúncia	596	314
Sugestão	333	272
Crítica	94	55
Elogio	33	25
Total	45.578	45.800

Demandas por canal

Canal	2009	2010
Call Center	36.338	36.056
Internet	8.912	9.612
Correio / fax	195	102
Contato pessoal	133	30
Total:	45.578	45.800

Evolução anual dos atendimentos



Áreas mais demandadas

Área	2009	2010
Cgcre/Acreditação	17.662	17.805
Dqual/Qualidade	11.001	12.252
Dimel/Metrologia Legal	2.569	2.902
Dimci/Metrologia Científica	197	205
Gabin/Gabinete da Presidência	107	96

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2009	2010
Informação	43.838	44.525
Reclamação	393	362
Denúncia	324	243
Sugestão	326	266
Crítica	84	46
Elogio	32	23
Total	44.997	45.465 (99%)

Total de atendimentos em andamento

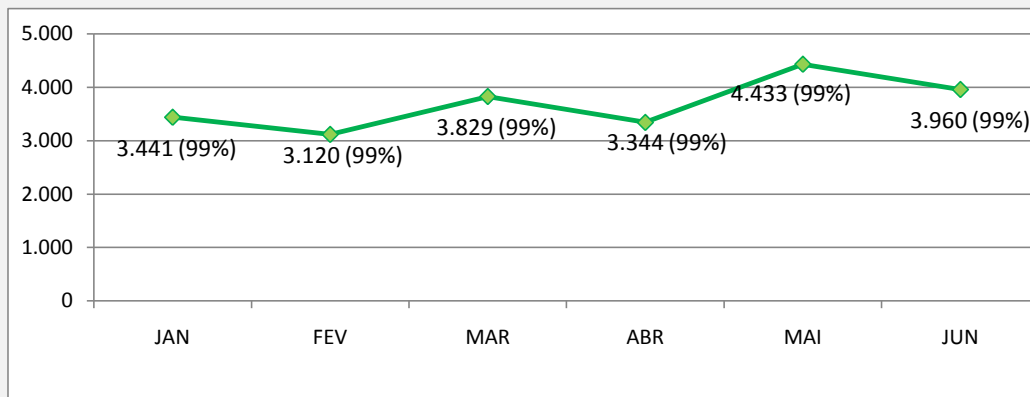
Tipo	2009	2010
Informação	111	72
Reclamação	167	175
Denúncia	287	71
Sugestão	08	06
Crítica	10	09
Elogio	01	02
Total	584	335

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010
Total	243
Procedentes	152
Improcedentes	91

Gráfico de Resolutividade

Atendimentos concluídos – 1º semestre 2010



Atendimentos concluídos – 2º semestre 2010

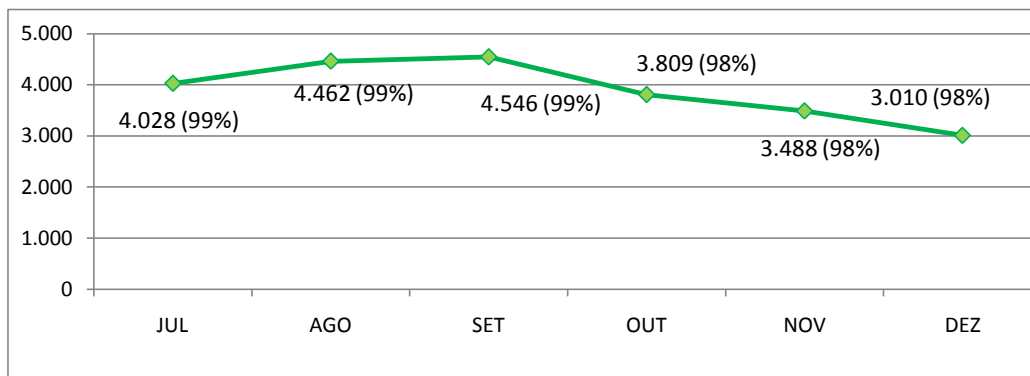
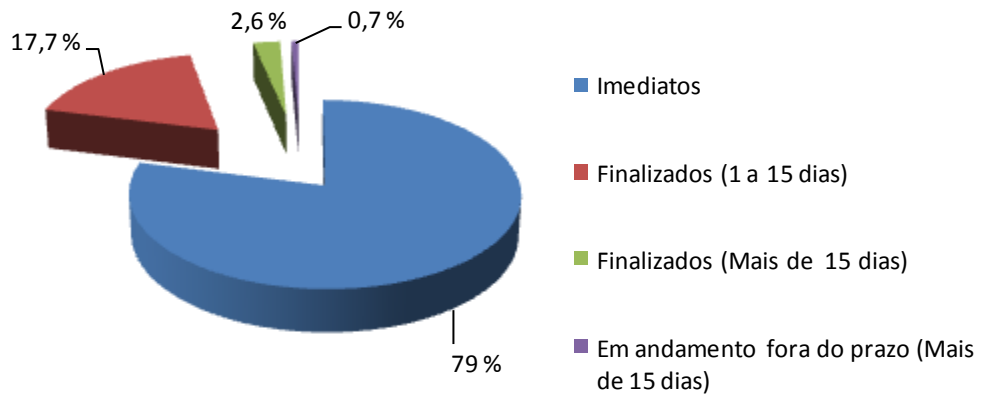


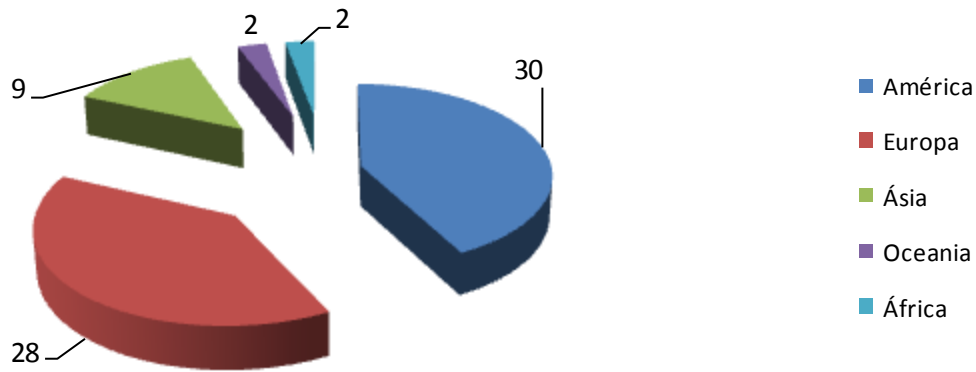
Gráfico de Tempo de Resposta

Este gráfico demonstra o desempenho institucional com relação ao tempo de atendimento.

A Norma da Ouvidoria prevê 03 dias para responder informações e 15 dias úteis para responder ou posicionar o demandante, com relação às denúncias e reclamações.



Atendimentos Internacionais



Total de consultas: 71

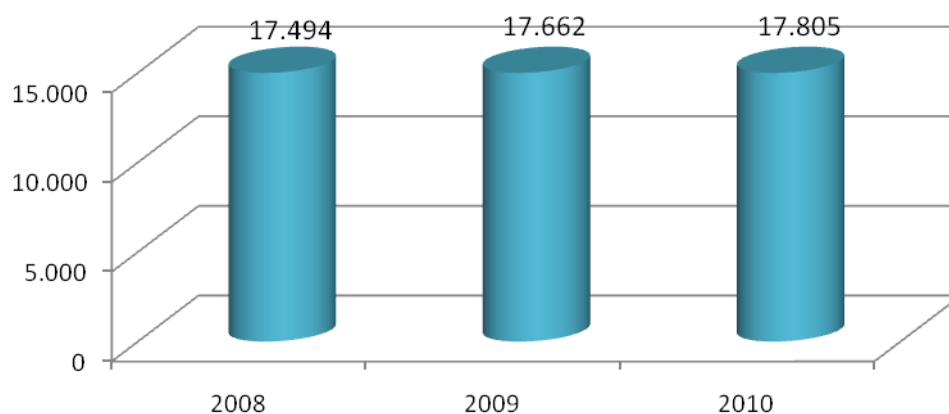
Estados Unidos, Espanha, Argentina e China foram os principais demandantes de informações. Sendo que as principais solicitações de informações referem-se ao processo de avaliação da conformidade dos produtos.

Demonstração
das demandas
CGCRE – Coordenação Geral de
Acreditação

Total de atendimentos

Tipo	2010
Informação	17.555
Reclamação	125
Denúncia	120
Sugestão	03
Crítica	01
Elogio	01
Total	17.805

Evolução anual dos atendimentos da CGCRE



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010
Informação	17.539
Reclamação	86
Denúncia	74
Sugestão	03
Crítica	01
Elogio	01
Total	17.704 (99,5%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	
Informação	16
Reclamação	39
Denúncia	46
Total	101 (0,5 %)

Total de denúncias procedentes, improcedentes

Denúncia	2010
Procedentes	44
Improcedentes	30
Total	74

Reclamações mais registradas

Assuntos	Qtd
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	41
Organismo de Certificação de Produtos	14
Qualidade no atendimento:	11
a) demora na resposta	
b) demora na acreditação de organismo/laboratório	
c) insatisfação quanto ao atendimento realizado	

Denúncias mais registradas

Assuntos	Qtd
OCP - Organismo de Certificação de Produtos	54
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	20
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	23

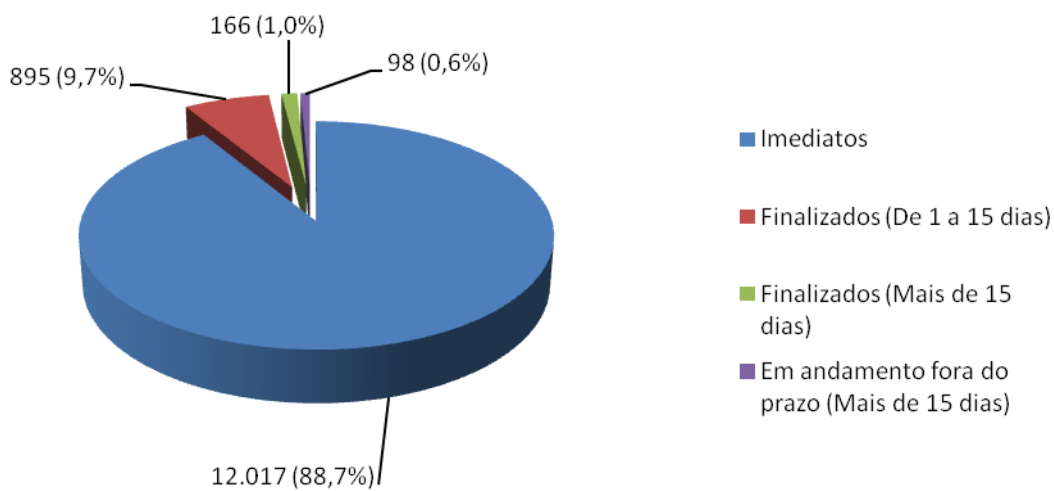
Reclamações em crescimento

Destaques	2009	2010	Crescimento
OIA - SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular:	01	03	200%
a) Inspevei - Inspeção de Veículos Automotores			
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal:	01	03	200%
a) FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem			
Qualidade no atendimento:	01	02	100%
a) insatisfação quanto ao atendimento realizado			

Denúncias em crescimento

Destaques	2009	2010	Crescimento
OCP - Organismo de Certificação de Produtos: a) TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná	01	09	800%
OCP - Organismos de certificação de produtos a) ACTA - Supervisão Técnica Independente	2	11	450%
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso: a) ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda	01	03	200%
OCP - Organismos de certificação de produtos - ITAC: a) Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda	05	14	180%

Tempo de resposta

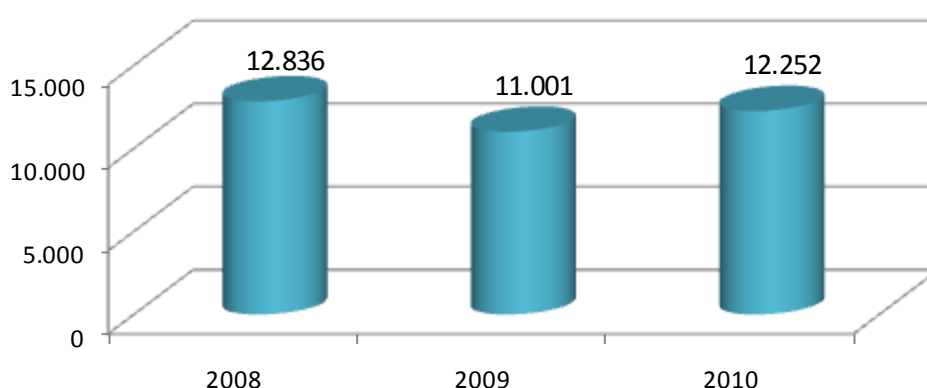


Demonstração
das demandas
DQUAL – Diretoria da Qualidade

Total de atendimentos

Tipo	2010
Informação	11.450
Reclamação	318
Denúncia	165
Sugestão	262
Crítica	46
Elogio	11
Total	12.252

Evolução anual dos atendimentos da Dqual



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010
Informação	11.413
Reclamação	187
Denúncia	144
Sugestão	257
Crítica	39
Elogio	10
Total	12.050 (98%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2010
Informação	37
Reclamação	131
Denúncia	21
Sugestão	05
Crítica	07
Elogio	01
Total	202 (1,6%)

Total de denúncias procedentes, improcedentes ou não evidenciadas

Denúncia	2010
Procedentes	93
Improcedentes	39
Não evidenciadas	12
Total	144

Reclamações mais registradas

Assuntos	Qtd	Total
Produto de certificação compulsória:		113
a) brinquedo	55	
b) dispositivo de retenção para crianças	32	
c) fósforo	16	
d) panela de pressão	10	
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE:	16	16
a) Forno e Fogão		
Qualidade no atendimento:		33
a) demora no registro de empresa de manutenção em extintores	14	
b) demora na resposta	08	
c) demora no registro de instalador de GNV	05	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória:		25
a) inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio	14	
b) instalador de GNV	11	

Denúncias mais registradas

Assuntos	Qtd	Total
Empresas Clandestinas:		48
a) manutenção em extintores de incêndio	30	
b) instalador de GNV	18	
Empresa Registrada:	13	13
a) manutenção em extintores de incêndio		
Produto Pirata	60	60
Processos certificados compulsoriamente:	13	13
a) cesta de alimentos e similares		

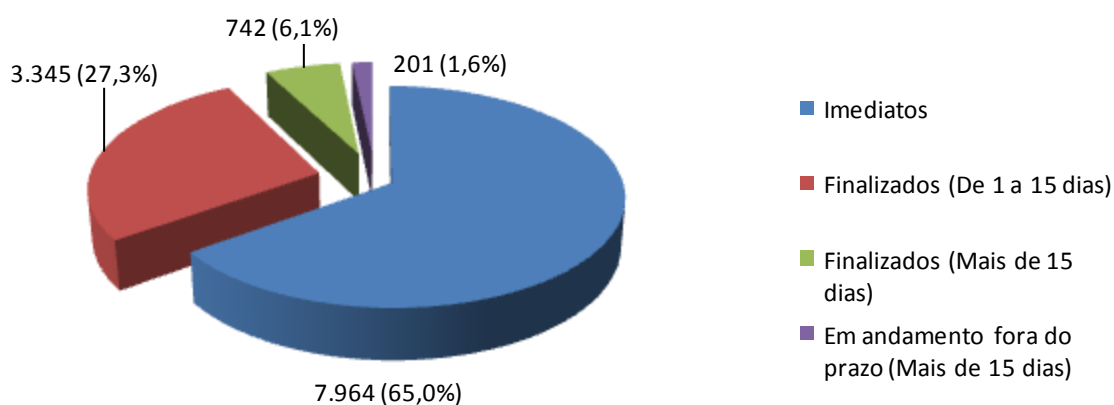
Reclamações em crescimento

Destaque	2009	2010	Crescimento
Produto de certificação compulsória: a) panela de pressão	01	10	900%
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE: a) fogão e forno (qualidade)	02	09	350%
Produto de certificação compulsória: a) capacete para motociclista	01	04	300%
Fiscalização (qualidade): a) procedimento de fiscalização incorreto	01	04	300%
Qualidade no atendimento: a) demora no registro de instalador de GNV	01	04	300%
Produto de certificação compulsória: a) chupeta	01	03	200%
Produto de certificação compulsória: a) dispositivo de retenção para crianças	12	32	166%

Denúncias em crescimento

Destaque	2009	2010	Crescimento
Empresa clandestina: a) reforma de pneus	01	03	200%

Tempo de resposta

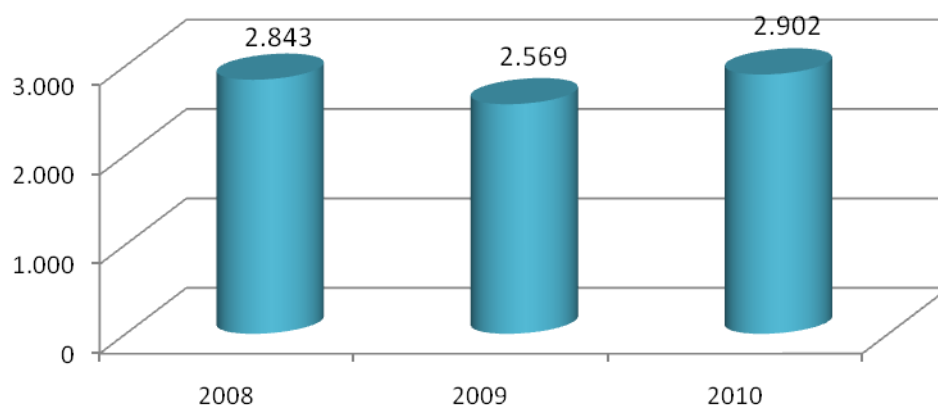


Demonstração
das demandas
DIMEL – Diretoria de Metrologia
Legal

Total de atendimentos

Tipo	2010
Informação	2.874
Reclamação	13
Denúncia	06
Sugestão	05
Crítica	04
Total	2.902

Evolução anual dos atendimentos da Dimel



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010
Informação	2.862
Reclamação	12
Denúncia	05
Sugestão	04
Crítica	02
Total	2.885 (99,41%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2010
Informação	12
Reclamação	01
Denúncia	01
Sugestão	01
Crítica	02
Total	17 (0,5%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010
Procedentes	01
Improcedentes	04
Total	05

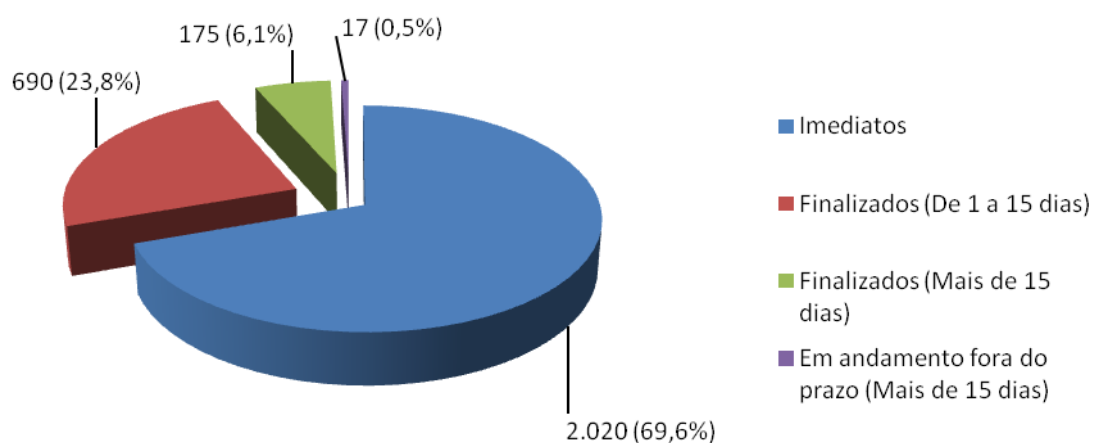
Reclamações mais registradas

Assuntos	Qtd
Taxa de serviço metrológico	04
Qualidade no atendimento: a) demora na resposta	02

Denúncias mais registradas

Assuntos	Qtd
Produto pré-medido	02
Instrumento de medição COM aprovação de modelo - Balança	01
Instrumento de medição SEM aprovação de modelo - Balança	01
Conduta profissional - RBMLQ - (MT)	01

Tempo de resposta

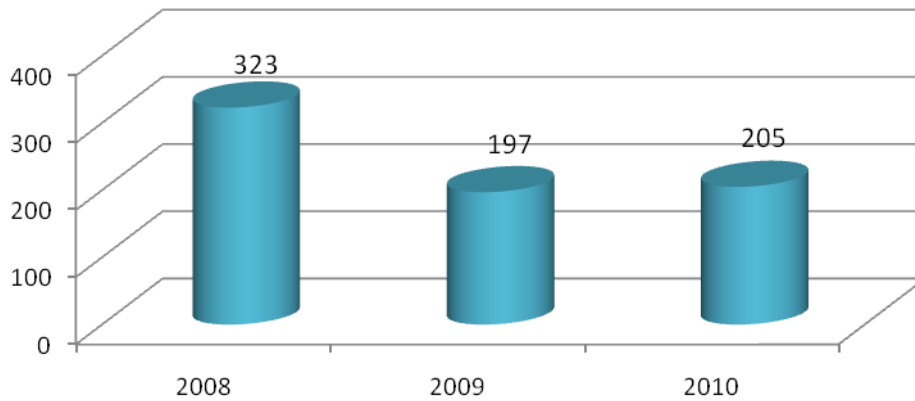


Demonstração
das demandas
DIMCI – Diretoria de Metrologia
Científica e Industrial

Total de atendimentos

Tipo	2010
Informação	176
Reclamação	29
Total	205

Evolução anual dos atendimentos da Dimci



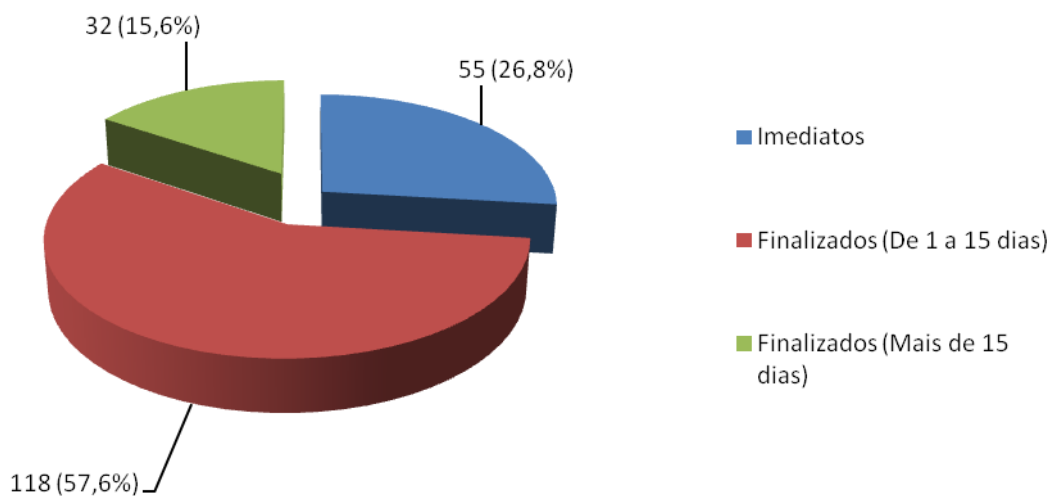
Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010
Informação	176
Reclamação	29
Total	205 (100%)

Em 2010 o assunto mais reclamado foi erro na emissão de certificado.

Neste ano, houve um aumento de 10% relacionado à falta de qualidade no atendimento, isto é, demora na resposta.

Tempo de resposta



Demonstração
das demandas
GABIN – Gabinete da Presidência

Total de atendimentos

Tipo	2010
Informação	81
Reclamação	01
Denúncia	14
Total	96

Total de atendimentos concluídos

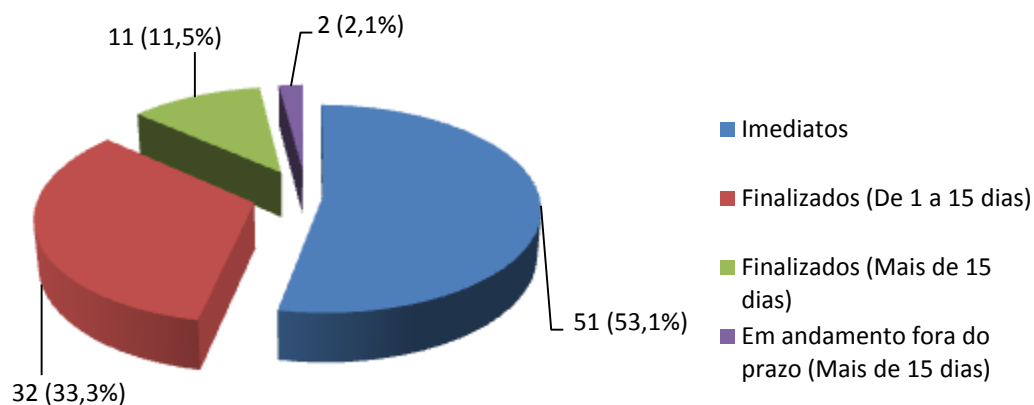
Tipo	2010
Informação	80
Reclamação	01
Denúncia	13
Total	94 (98%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010
Procedentes	12
Improcedentes	01
Total	13

O Gabin trata das denúncias sobre uso indevido da marca do Inmetro. Essas denúncias referem-se à colocação indevida da marca do Inmetro em materiais de propaganda e sites de empresas

Tempo de resposta



Elogios

Elogios destinados aos serviços prestados pelo Inmetro.

SAC 373461

“Parabenizo o INMETRO pela justa e merecida premiação no PQGF; reconhecimento inequívoco da excelência na gestão e no comprometimento com os cidadãos e a sociedade. A conquista do Troféu marca o sucesso não só do INMETRO, mas também do país, que ganha um novo benchmark para que outras instituições sigam tão brilhante exemplo e busquem a gestão pela qualidade.”

Max Scherder Coelho Costa

SAC 360150

“Agradecemos o atendimento prestado pela Diretoria da Qualidade Consideramo-nos plenamente atendidos com as providencias relatadas. Quanto à demora, por tratar-se de uma solicitação impessoal, o importante para nós é que se for a mesma procedente, produza efeitos para a comunidade, leve o tempo que levar. Em tempo algum tivemos a intenção de solicitar a esse órgão, a mediação junto ao fabricante, mas sim a de normatização das especificações a serem explicitadas ao publico no ato da compra.

Folgo em manter a fé nesse Órgão que sempre demonstrou excelência em sua atuação.”

Fernando Luiz da Silva

SAC 378010

“Fico grato pela atenção prestada pela Ouvidoria e lhes dou os parabéns pela eficiência e rapidez da resposta, seria ótimo se todos os órgãos brasileiros fossem assim.”

Alvíssimo Encarnação

SAC 358011

“Agradeço a atenção e competência na resposta. Com certeza faremos uma compra bem mais segura. O Inmetro nos orgulha como brasileiros pela competência e dedicação deste órgão, parabéns e muito obrigada.”

Viviane dos Santos Vacchi

SAC 338543

“Primeiramente gostaria de agradecer a parabenizar este órgão e seus membros pelo "efetivo" e elucidatório relato, bem como pela pesquisa realizada, o que prova a eficiência e a confiabilidade de V.S.as, que entendo ter como objetivo proporcionar a nós cidadãos maior segurança em virtude da segurança e do controle por vós exercido. Parabéns ao INMETRO por esta resposta e principalmente pela ação tomada (mesmo que elucidatória), pois certamente foi de grande valia”

José Otavio Ferraz

Ouvidora

Julieta Simas Soares

**Assistentes de
Atendimento**

**Aline de Oliveira
Carolina Bento
Cristiana Pedrosa
Danielle Peixoto
Fabíola Bompert
Haidê Almeida
Lídia Fernandes
Mariângela Loques**

**Assistente
Administrativo**
Aline Moreira

Estagiária
Thalita Melo