

# **Avaliação do sistema de tratamento de reclamações e denúncias sobre produtos, processos e serviços no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade**

## **Resumo:**

Este trabalho teve como finalidade analisar o processo de tratamento de demandas da sociedade relacionadas com reclamações, denúncias e apelações sobre produtos processos e serviços com a avaliação da conformidade requerida, no âmbito do Sistema Brasileiro da Avaliação da Conformidade - SBAC, que tem como gestor no Brasil, o Inmetro.

Os dados utilizados para efeito de comparação foram os obtidos da União Européia.

Como resultado final foram propostos algumas sugestões para melhoria do processo de atendimento ao tratamento das referidas demandas da sociedade pelo Inmetro.

**Palavras-chaves:** Reclamação, Avaliação da Conformidade, Satisfação do Consumidor.

## **1. Introdução**

A Avaliação da Conformidade, como um todo e, em particular, a Certificação de produtos e serviços em nosso país, têm sido utilizado pelas empresas para alavancar seus negócios no mercado globalizado de hoje. Este é o marketing que as empresas vêm utilizando para estarem se diferenciando cada vez mais uns dos outros em relação aos seus produtos e serviços, bem como, atenderem as exigências dos importadores externos. Esta diferenciação ocorre, ainda, com os serviços adicionais ao pós-venda, tais como, treinamento dos usuários dos produtos e serviços.

A reestruturação das atividades econômicas no mundo tem contribuindo para a reorganização das empresas brasileiras, tanto para o seu crescimento, como para o atendimento de novas fronteiras de mercado constituídos pelos grandes blocos do hemisfério norte, que criam proteções para seus mercados através das barreiras não tarifárias, a exemplo, das exigências de certificações de matérias primas primárias e, ainda, com a busca de novos mercados em potencial como o Asiático.

Ressalta-se ainda, o mercado regional constituído pelo MERCOSUL, onde as negociações de produtos e serviços entre os países, indubitavelmente, acarretarão demandas relacionadas ao tema em estudo.

Este trabalho aborda a questão da sistematização e da qualidade do atendimento ao reclamante em entidades correlatas a uma instituição governamental que regulamenta direta e indiretamente - quando demandado por outros órgãos do governo - os setores produtivos que atuam nos segmentos de produtos, processos e serviços com avaliação da conformidade compulsória e voluntária.

O Inmetro, no âmbito de sua ampla missão institucional, objetiva, fortalecer as empresa nacionais, aumentando sua produtividade por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços.

Sua missão é promover a melhoria da qualidade de vida do cidadão e a competitividade da economia através da metrologia e da qualidade dos produtos e serviços.

Da qualidade e do grau de integração do Inmetro com essas empresas, dependem o crescimento de ambas as partes e conseqüentemente do país.

Com relação ao tema em análise, os hiatos que ocorrem no tempo de atendimento aos reclamantes tem merecido mais atenção por parte do Inmetro, que vem desenvolvendo um trabalho de sistematização do processo de tratamento dessas demandas para reduzir os prazos de respostas percebidos pela instituição, aumentar a rastreabilidade, melhorar a confiabilidade, emitir relatórios gerenciais, entre outros.

A importância deste trabalho encontra-se nas questões referentes à melhoria da qualidade no atendimento dos serviços direcionados às partes interessadas nessa melhoria: Inmetro - empresas acreditadas – consumidores dos produtos, processos e serviços avaliados.

Para o Inmetro, os resultados podem representar a melhoria na qualidade do atendimento das demandas da sociedade, mediante a excelência nos aspectos da garantia da qualidade e cumprimento dos prazos das respostas aos demandantes.

A pesquisa foi realizada, inicialmente, no Inmetro e nos sites das principais organizações que atuam na área de normalização e avaliação da conformidade no mundo, membros do Fórum Internacional de Acreditação - IAF.

Desde 1998 quando teve início o processo de acompanhamento de reclamações e denúncias, inerentes às atividades de avaliação da conformidade de produtos, processos e serviços avaliados compulsoriamente ou voluntariamente, no Inmetro, o número de reclamações / denúncias, vem crescendo, independente da modalidade de avaliação, por fatores intrínsecos a todos os processos onde existem uma relação entre o fornecedor de um produto, processo ou serviço com o seu receptor que, redundam em sua insatisfação por motivos diversos. No caso específico do Inmetro, dentre esses fatores geradores dessas demandas da sociedade podemos citar:

- o crescimento do número de produtos, processos e serviços avaliados que, por consequência, aumenta a probabilidade de haver a insatisfação de seus usuários;
- uma maior conscientização dos consumidores com relação a cobrança de seus direitos;
- não cumprimento das normas e regulamentos por parte dos organismos acreditados ou das empresas executoras de serviços certificados que redundam em prejuízos para os consumidores;
- atitudes lesivas de ambas as partes (empresas executoras de serviços certificados e dos consumidores) visando vantagens financeiras;
- disputas comerciais entre as empresas executoras de serviços certificados, visando supremacia do mercado em suas regiões.

Responder satisfatoriamente essas demandas quanto a qualidade e o prazo da resposta requer, independentemente das normas pertinentes ao tratamento de reclamações, valores que apresentam particularidades que dificultam a determinação da sua qualidade para o cliente.

Existe um consenso entre os estudiosos do assunto que dentre as dimensões utilizadas como parâmetro para a avaliação da qualidade de serviços encontra-se a **responsividade** (Parasuramam et al. 1988). Este determinante enfatiza a atenção e a prontidão no trato com solicitações e problemas de clientes. A responsividade é o conjunto de valores agregados a um serviço visando a satisfação do cliente em suas demandas. Para Zeithaml&Bitner (2003), a responsividade é comunicada aos clientes pelo tempo que eles devem esperar por ajuda, resposta ou atenção. Estes conceitos remetem para o ponto central do estudo que é a identificação de ações conjugadas e mecanismos para agilização dos processos de tratamento de demandas da sociedade no Inmetro que respondam as seguintes questões:

a) “Países com alto nível cultural, tecnológico e sócio-econômico, apresentam maiores indicadores de desempenho relacionados com a responsividade no trato dos questionamentos do cidadão em questões ligadas a sua insatisfação quanto a qualidade, segurança e custos financeiros oriundos de produtos, processos e serviços avaliados”;

b) “Os modelos de gestão nos países desenvolvidos apresentam características diferenciadas para que haja uma maior responsividade no trato dos questionamentos do cidadão em questões ligadas a sua insatisfação quanto a qualidade, segurança e custos financeiros oriundos de produtos, processos e serviços avaliados”

No tratamento das demandas da sociedade relacionadas com respostas a reclamações e denúncias sobre produtos, processos e serviços avaliados, pela natureza dos serviços, muitos fatores são relevantes na consideração dos aspectos que influenciam na prestação desse serviço. Na escolha dos fatores mais relevantes e na combinação entre eles, deve-se encontrar uma forma adequada de entregar à sociedade um serviço de atendimento pleno, adequado aos desejos do consumidor. Sobre esse aspecto, cabe identificarmos os reais valores que devam ser agregados a essa atividade de forma a atendermos plenamente os anseios dos consumidores na resolução dos seus litígios.

## **2. Produtos, Processos e Serviços Avaliados no SBAC**

Todos os processos de avaliação da conformidade, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, estão balizados nas normas e guias da ABNT-ISO/IEC e suas diretrizes e nos requisitos dos órgãos reguladores, de forma que, através dos acordos bilaterais ou multilaterais, um produto, processo ou serviço avaliado ao ser negociado, nos mercados desses países, não sejam, em suma, penalizados por barreiras não tarifárias.

No mercado interno, a Avaliação da Conformidade - AC representa para o consumidor um indicativo de que o produto, processo ou serviço atende a requisitos especificados, fator importante para o aperfeiçoamento de suas decisões de compra. É importante frisar que, por definição, a certificação de produtos ou serviços, sistemas de gestão e pessoal é realizada pela terceira parte, isto é, por uma organização independente acreditada para executar essa modalidade de AC, a exemplo do que ocorre nos países desenvolvidos.

Todavia, apesar de todo esse mecanismo que cerca a AC para a garantia da conformidade do processo, está previsto em norma, o tratamento das demandas da sociedade relativas a não conformidade do sistema, denominado tecnicamente, dependendo da demanda, de reclamação, denúncia, apelação ou disputa, temas objeto deste estudo.

Para se ter noção do grau de complexidade que envolve o processo de avaliação da conformidade dos diferentes segmentos produtivos, cerca de 50 programas, avaliados no âmbito do SBAC, sobre inúmeros produtos, processos e serviços são da área compulsória, dando origem as demandas da sociedade (reclamações ou denúncias) que requerem um tratamento específico pelo órgão acreditador e pelos organismos acreditados. Aliado a estes, a certificação voluntária contribui, ainda, com cerca de 210 avaliações sobre produtos, processos e serviços. Cabe ressaltar que há uma demanda reprimida da sociedade produtiva, para a implantação de 300 novos programas.

Como o processo é dinâmico, maiores informações atualizadas podem ser obtidas no site do Inmetro no endereço [www.inmetro.gov.br/ qualidade / produtos e serviços com conformidade avaliada](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/ produtos e serviços com conformidade avaliada).

Dessa forma, a grande quantidade de itens envolvidos demonstra a gama de serviços com possibilidades de gerarem demandas relacionadas com reclamação e denúncia, no âmbito do SBAC. Ressalta-se que essas demandas têm como autores, os organismos acreditados, as empresas certificadas ou o consumidor usuário dos produtos e serviços avaliados e, cuja forma de tratamento, é abordada a seguir.

## **3. Resultados e Discussões**

Analisando as normas de tratamento de reclamação das instituições de referência, verificamos que em sua maioria as demandas da sociedade relacionadas com produtos, processos e serviços avaliados, são remetidas para os organismos acreditados, cabendo aos organismos acreditadores o tratamento das apelações quando o interessado não concorda com as respostas dos organismos acreditados.

Considerando que as auditorias de manutenção da acreditação nos organismos acreditados ocorrem a cada 06 meses e, o fato de não constarmos nos sites dos organismos

acreditadores, uma forma sistematizada para gestão dessas demandas, acreditamos ser essa uma das razões pela qual os dados não são disponibilizados para consulta pública.

Isto não significa falta de mecanismos e injunções nesses países com relação às questões de interesse do consumidor quanto a proteção de sua saúde, sua segurança e preservação do meio ambiente. Trata-se de falta de sistematização, comprometimento e transparência na divulgação das informações dessas demandas para a sociedade.

Convém lembrar que, com a aprovação da norma ISO 10002 e sua conseqüente adoção por todos os membros do IAF e seus acreditados, indiretamente, haverá uma uniformização dos procedimentos para tratamento das reclamações nos países membros do IAF, bem como, nos seus acreditados, fazendo com que todos se estruturam para atender a norma, o que levará à uma maior transparência do processo e, neste caso, o Inmetro já se encontra estruturado, através de sua Ouvidoria.

Os resultados estratificados no relatório da European Commission, na realidade, retratam a cultura existente nas instituições da comunidade europeia no trato das demandas da sociedade, relacionadas com os conflitos de consumo.

Dessa forma se estabeleceram as condições para que houvesse a confiabilidade e validade da pesquisa para o prosseguimento deste estudo, conforme poderá ser constatado no capítulo seguinte.

Com relação os dados do Inmetro, para efeito comparativo, estes estão disponibilizados no site <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>, Balanço 2004.

### 3.1 Tratamento de demandas da sociedade no Inmetro

Por entender que a participação da sociedade é fundamental nas suas ações em defesa do consumidor e na melhoria da qualidade de produtos e serviços oferecidos à população, o Inmetro estabeleceu como prioridade no final de 2000 o aperfeiçoamento dos canais de comunicação com o público, criando sua Ouvidoria.

A participação da sociedade em relatar suas demandas relacionadas com informação, reclamação, denúncia, apelações e sugestões sobre produtos e serviços oferecidos pelo Inmetro, no âmbito do SBAC, tem sido mais efetiva.

Os resultados a seguir foram extraídos do Relatório Anual da Ouvidoria do Inmetro, onde consta que, em 2003, foram registrados 30.346 atendimentos. Os dados do relatório de 2004 com uma pequena melhoria, não mostram uma mudança expressiva no atendimento das demandas com relação ao ano anterior. Para medir o grau de satisfação dos usuários dos serviços do Inmetro, a Ouvidoria contratou uma empresa para realizar a pesquisa. A amostra da pesquisa se ateve aos demandantes de informações e reclamações ao Inmetro. Os dados são apresentados no Quadro 1.

GRAU DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR								
VALORES (%)	INFORMAÇÃO				RECLAMAÇÃO			
	Ótimo	Bom	Regular	Outros	Ótimo	Bom	Regular	Outros
Tempo Resposta	39.2	45.5	13.6	1.8	20.8	51.4	24.1	3.7
Nível Satisfação	86.6				75.5			
Qualidade Resposta	Adequada		Inadequada		Adequada		Inadequada	
	81.5		15.8		60.2		36.1	

Fonte: Relatório Anual 2003 – Ouvidoria- Inmetro

Quadro 1 – Grau de Satisfação do Consumidor

Do Quadro 1 destacamos que 72.2% dos consumidores entrevistados que tiveram seus litígios resolvidos consideram o *tempo de resposta* para reclamação entre *ótimo* e *bom*. Com

relação à *qualidade da resposta* para as reclamações, 60.2% consideraram como *adequada* com um *nível satisfação dos serviços* de 75.5%.

### 3.2 Comparação entre os resultados do Inmetro e do Relatório da Comissão Européia com relação ao tempo de resposta e nível de satisfação dos demandantes

A comparação dos resultados das duas instituições permitirá que tenhamos uma visão geral do processo de tratamento das demandas da sociedade por países com culturas e condições socio-econômicas bem adversas, mas, que fazem uso da mesma base documental emanada pela International Organization for Standardization -ISO e o IAF. A conjunção dos dados permitirá que cheguemos a algumas conclusões sobre os valores que as instituições atribuem ao processo de tratamento das demandas da sociedade. Para efeito de comparação, neste estudo, litígio e reclamação / denúncia tem o mesmo significado para efeito de raciocínio.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR				
VALORES (%)	INMETRO		UNIÃO EUROPÉIA	
Nível Satisfação	75.5		53	
Qualidade Resposta	Adequada	Inadequada	Adequada	Inadequada
	60.2	36.1	80	20

Quadro 2 – Comparação do Nível de Satisfação do Consumidor entre as Instituições

Os dados do Quadro 2 mostram que 75.5 % dos consumidores estão satisfeitos com os serviços prestados pelo Inmetro no tratamento de suas reclamações. Quanto à qualidade das respostas, 60.2 % consideram adequadas, 36.1 % inadequadas e 3.7 % não opinaram.

Com relação aos dados da União Européia, 53 % dos consumidores que tiveram seus litígios analisados, ficaram satisfeitos com os resultados obtidos, para 47% dos consumidores restantes, não existe satisfação. Quanto à qualidade da resposta do profissional que analisou a reclamação, 80% dos consumidores consideraram a resposta como adequada, aceitando a proposta de resolução do litígio.

Neste momento, analisar esta gama de informações atendo-se aos pontos positivos e negativos, de ambas instituições utilizadas nesta comparação, permitirá que façamos algumas conjecturas sobre o processo de tratamento de demandas da sociedade relacionadas com reclamações / denúncias, objeto do tema em estudo.

Sendo a reclamação / denúncia um indicativo da não conformidade do processo de avaliação da conformidade é benéfico para credibilidade do sistema que haja a divulgação sistematizada das informações pelos organismos acreditadores de forma que as entidades envolvidas nesse processo se sensibilizem e façam uma autocrítica para melhoria da sua atuação nas questões relacionadas aos interesses do consumidor.

Por outro lado, a gestão sistematizada do processo passa a ser um mecanismo de proteção do consumidor para sua consulta na contratação dos serviços e na compra de produtos com avaliação requerida, permitindo que o próprio consumidor faça uma seleção natural dos produtos e serviços certificados por empresas idôneas, pois naquelas onde a ocorrência de reclamações é sistemática, essas serão evitadas pelo consumidor.

Quanto a esses aspectos, o monitoramento dos indicadores primário da qualidade torna-se ferramenta fundamental para geração de relatórios gerenciais e, sua divulgação, demonstra maior transparência do processo para a credibilidade do sistema de avaliação.

## 4. CONCLUSÃO

Do ponto de vista de melhoria dos processos internos e considerando a tendência no incremento das demandas da sociedade, tais como, o fortalecimento do acesso das empresas brasileiras no comércio internacional, o desenvolvimento de programas de avaliação da

conformidade para micro e pequenas empresas, são fatores que reforçam a sugestão de aproveitar a idéia de se adotar um formulário único para tratamento de litígios, no âmbito do SBAC, nos moldes do formulário europeu. O formulário deverá ser adaptado a nossa realidade sem, contudo, deixar de atender, também, as demandas transfronteiras frente à nova realidade que se avizinha com o incremento das relações comerciais no Mercosul e nos demais continentes.

Por outro lado, a vantagem do formulário único está na possibilidade de se criar uma base de dados com todas as informações que se possa coletar com os diferentes parceiros, entre eles, os acreditados, os Ipem's, os Procon's, o Idec, o DPDC, outras associações de defesa do consumidor, hospitais, Ministério Público, Corpo de Bombeiros, tendo como exemplo, o que ocorre nos EUA com as atividades do US Product Consumer Safety Commission - CPSC. O tratamento desses dados e sua disponibilização permitirão que todos os parceiros obtenham os dados de interesse para subsidiar a elaboração de seus planejamentos estratégicos. Ressaltamos que um banco de dados com essa gama de informações é de suma importância para análise de risco dos produtos, processos e serviços avaliados, bem como, para uso no cálculo de seguros de uma forma geral que, contribuirá para a diminuição do custo social para o país.

Como conclusão final e, em complementação as sugestões ao longo do texto, sugere-se para melhoria do processo de tratamento de demandas da sociedade no Inmetro, a adoção de um Comitê de Análise Crítica para o Processo de Tratamento de Reclamações no Inmetro, tendo como membros participantes, especialistas da área técnica, jurídica e da Ouvidoria, com a função de analisar criticamente os segmentos avaliados, identificando as causas que motivaram as reclamações visando propor mecanismos para evitar sua reincidência.

## 5. Referências

- BUDGET AND PERFORMANCE PLAN 2004. Disponível .  
< <http://www.cpsc.gov/LIBRARY/FOIA/FOIA04/brief/Operate.pdf> > Acesso 13 Ago 2003.
- EUROPEAN COMMISSION. Formulário Europeu de Reclamação. Disponível em:  
< <http://europa.eu.int/comm/dg24>>. Acesso em: 25 jul. 2003.
- EUROPEAN COMMISSION. Avaliação do projeto piloto relativo à utilização do formulário europeu de reclamação para os litígios de consumo. Disponível em:  
<[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/compl/cons\\_compl/acce\\_just13\\_pt.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just13_pt.pdf) >.  
Acesso em: 25 jul. 2003.
- INMETRO. *Livreto Avaliação da Conformidade*. Rio de Janeiro, 2002. 29 p.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. USA, v. 64, n. 1, p. 12-40, spring, 1988.
- ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536p.

