

COMPARAÇÃO DO SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS SOBRE PRODUTOS, PROCESSOS E SERVIÇOS NO ÂMBITO DO SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE COM O DA UNIÃO EUROPÉIA

COSTA, STELLA REGINA REIS DA

Doutora em Engenharia Química pela COPPE/UFRJ, Eng^a Química; Prof^a Universitária UFRJ/LATEC-UFF
Travessa Tamoios, 40/601, CEP 22230-055, Rio de Janeiro, Brasil
stella@ufrj.br

BALLERINI, Sérgio

Mestre em Sistemas de Gestão pela Universidade Federal Fluminense/UFF, Administrador; Analista em C&T do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Rua Assis Brasil 121/702, Rio de Janeiro, Brasil
sballerini@inmetro.gov.br

FILHO, MARIO SALLES

Eng^o Químico, do Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial, Tecnologista em C&T
Rua Santa Alexandrina, 416 - 8^o andar, CEP 20061-232, Rio de Janeiro, Brasil
msfilho@inmetro.gov.br

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 consequentemente 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. 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 no capítulo seguinte.

3. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA E APELAÇÃO.

A ISO, através das normas ABNT ISO/IEC GUIA 61 item 2.6 pg.8; ABNT ISO/IEC GUIA 62 item 2.4 pg.8 e ABNT ISO/IEC GUIA 65 item 5 pg. 6, ambas de 1997, estabelece que o organismo acreditador e seus acreditados devem dispor de procedimentos documentados para o tratamento de apelações, reclamações e disputas, referentes às demandas relacionadas com o processo de certificação de produtos, processos, serviços e pessoal. Para tal, o IAF, através do documento IAF-PL-99-024/1999, estabelece as diretrizes quanto à responsabilidade e ações da direção do IAF e, de seus membros, com relação a resolução de reclamações oriundas de organismos acreditadores, organismos de certificação ou usuários de produtos, processos e serviços certificados.

Analisando as normas de Tratamento de Reclamação, Apelação e Disputa dos países elegidos para comparações nesse estudo e, relacionadas com a avaliação da conformidade de produtos, processos e serviços, verificamos que seus procedimentos, na prática, se restringem às diretrizes do documento do IAF acima citado. A ISO, visando uniformizar a metodologia de tratamento dessas demandas nos diferentes países, desenvolveu a primeira norma internacional para tratamento de reclamação, através do seu comitê de estudo ISO TC 176/SC3. A minuta dessa norma, denominada ISO10002 - Quality Management - Customer Satisfaction - Guidelines for complaints handling for organizations, encaminhada para publicação em meados de 2004.

A norma contempla princípios, aspectos estruturais, lista de verificação, formas de amostragem e exemplos práticos para o gerenciamento total do processo de tratamento de reclamação. Duas outras normas ISO 10001 e ISO 10003 estão em fase de desenvolvimento e juntas formaram um sistema integrado para administrar todas as fases do processo de tratamento de reclamações do consumidor. O trio de normas espelhará a melhor prática internacional em códigos de conduta (ISO 10001), controle de reclamações (ISO 10002) e sistemas de resolução de disputa de cliente externo (ISO 10003). Está previsto para 2006 a publicação das normas ISO 10001 e ISO10003.

Dentro deste contexto e, levando em consideração a especificidade do tema, os países eleitos para efeito de comparação só poderiam ser aqueles dentro do universo dos acreditadores e, conseqüentemente, membros do IAF. Em adendo a este fato, essa escolha deveria recair sobre os países formadores de opinião, no segmento, pela sua representatividade cultural e sócio-econômica e na maturidade da relação entre os organismos acreditadores, o mercado fornecedor dos produtos e serviços com avaliação requerida e o consumidor, já que, um dos objetivos principais do estudo é de se ter referenciais comparativos.

Dessa forma, foram selecionadas e pesquisadas as instituições membros do IAF como, Instituto Nacional Americano de Normalização (ANSI) dos EUA, o Conselho de Normalização do Canadá (SCC) do Canadá, o Serviço de Acreditação do Reino Unido (UKAS) do Reino Unido e da European Commission (EC) da União Européia, que se enquadram nestes requisitos. Esta delimitação deve-se ao fato de acreditarmos que, as entidades desses países com atividades similares às do Inmetro, na área de avaliação da conformidade, pela sua representatividade, viessem a fornecer um maior número de dados precisos para esclarecer o problema da pesquisa. Por outro lado, não foi descartada a pesquisa de dados em entidades de defesa do consumidor nesses países. Julga-se oportuno destacar que à medida que novos conhecimentos foram sendo adquiridos, a visão do trabalho foi sendo alterada no sentido de sua ampliação ou redução.

Neste aspecto, a clara definição dos objetivos tornou-se fator muito importante. As novidades que provocaram essas modificações estão relacionadas com o levantamento dos dados nas entidades acreditadoras, similares ao Inmetro, mencionadas anteriormente. Tudo indica que não há uma sistematização no controle dos dados relativos ao tratamento de reclamação nessas entidades. Caso existam, esses dados não estão disponibilizados ao público para consulta através de seus sites, como disponibilizado pelo Inmetro. Esse fato levou a uma busca incessante dos dados relativos aos tempos de resposta e satisfação dos consumidores com relação às respostas de suas demandas. Portanto, foi necessário que direcionássemos a coleta de dados em entidades de defesa do consumidor em diversos países e em instituições como, por exemplo, a US Product Consumer Safety Commission - CPSC que é uma agência reguladora federal independente dos EUA, criada pelo congresso, para proteger o público americano de riscos de acidentes e morte associados à cerca de 15000 produtos consumidos, inclusive, tem servido de modelo para a Austrália e a European Commission que representa e salvaguarda dos interesses da União Européia no seu todo. A decisão de pesquisar os dados de interesse nos sites das entidades de proteção ao consumidor, nos países tidos como referências, para comparação com os dados disponíveis no Inmetro, tornou-se imperativa pelo fato de que dificilmente teríamos um retorno representativo, por parte dos organismos acreditadores, a um formulário estruturado para essa finalidade que viesse conferir validade ao estudo.

4. DELIMITAÇÕES DO ESTUDO

Ressaltamos que de início, buscou-se identificar o problema que deu origem a esta pesquisa, destacando-se duas variáveis que deveriam ser investigadas a saber, tempo de resposta as reclamações e a satisfação dos demandantes. Em seguida procedeu-se ao levantamento dos dados nos países tomados como referência, para comparações que pudessem comprovar a relação entre essas variáveis. Nas instituições anteriormente selecionadas e similares ao Inmetro que atuam na avaliação da conformidade de produto, processos e serviços, apesar da quantidade de outras informações, não encontramos os dados de interesse. Direcionamos, então, a pesquisa para outras fontes atuantes na área de proteção dos interesses do consumidor. Esse direcionamento permitiu que identificássemos o documento "Avaliação do projeto piloto relativo à utilização do formulário europeu de reclamação para os litígios de consumo", no site da European Commission. Esse relatório condensa informações sobre o tratamento de demandas da sociedade em 10 Estados-Membros da União Européia, sobre resolução extrajudicial de conflitos de consumo entre o período de Maio de 1999 a Agosto de 2000.

5. 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 européia 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.

5.1 Resultados da Avaliação do Formulário Europeu de Reclamações

Com a continuidade do levantamento de dados, identificamos que existiam entidades estruturadas atuantes nas questões de interesse dos consumidores, como a CPSC no EUA e a Comissão Européia na União Européia, além de inúmeras associações dos consumidores em diferentes países de expressão, por exemplo, Reino Unido e Alemanha que orientam o consumidor quanto a custo versus benefícios de produtos e a sua conformidade segundo normas de referência, através de ensaios e testes independentes.

A princípio, pelo fato de existir nesses países, entidades atuantes na defesa dos interesses dos consumidores, mecanismos de transferência rápida de informação, como é o caso do RAPEX da Comissão Européia na União Européia, que é disparado quando ocorre a identificação de algum tipo de dano de um produto ou serviço ao consumidor e, ainda, as Diretrizes e Guias da ISO que orientam os organismos acreditadores para atuarem como última instância nesses tipos de litígios, cabendo o tratamento dessas demandas aos organismos acreditados, acreditávamos ser as razões pela quais esses acreditadores não disponibilizavam tempo de seu corpo técnico para tratarem as demandas da sociedade. Por outro lado, não podíamos afirmar que não havia interesse ou comprometimento dos organismos acreditadores e seus acreditados em monitorarem e disponibilizarem as informações desse processo. Ao identificarmos, através de busca na internet, o relatório do projeto piloto da Comissão Européia sobre litígios na União Européia e, ao analisarmos seus dados, verificamos que realmente havia uma deficiência no sistema quanto ao tratamento das demandas e disponibilização dos indicadores do processo de interesse para a sociedade.

Constata-se que desde de 1998 a Comissão Européia, através de suas Comissões, vem atuando no sentido de identificar o perfil dessas demandas e suas motivações para que possam aprimorar os mecanismos que dão o respaldo técnico e jurídico aos consumidores no trato de seus litígios, que em muitos casos, são transfronteiriços com tendências a se ampliar com a adesão de novos países à União Européia. Esta foi a razão pela qual a Comissão Européia sob a égide da Direção-Geral de Saúde e Proteção dos Consumidores da Comissão Européia publicou o edital do concurso público do projeto piloto, para selecionar, em cada Estado-Membro, no âmbito da União Européia, um organismo que pudesse coordenar o tratamento de um número determinado de litígios individuais para utilização do Formulário Europeu de Reclamação.

Esse trabalho foi co-contratado a entidades ligadas a defesa do consumidor da Áustria, Bélgica, Espanha, Finlândia, França, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal e Suécia.

Conforme condições previstas no caderno de encargos do projeto piloto, os co-contratados, tiveram como missão principal:

- seguir um determinado número de casos abordados através do formulário europeu até ter sido encontrada uma solução;
- utilizar com a maior freqüência possível o formulário europeu para tratar as reclamações transmitidas pelos consumidores e concentrar os seus esforços para obter uma resposta, quando o profissional não responde espontaneamente ao formulário de reclamação do consumidor, e envidar todos os esforços possíveis para conseguir um acordo na maior parte dos casos.
- e promover a utilização do formulário europeu junto dos consumidores e ajudá-los a preencher corretamente o formulário.

Com esse documento foi possível contornar as limitações encontradas nas instituições pares do Inmetro para efeito de levantamento de dados para comparação. Esta afirmação está consubstanciada nos dados significativos da amostra constante do relatório de avaliação de utilização do Formulário Europeu de Reclamação da Comissão Européia. Este foi o instrumento encontrado pela Comissão Européia para realizarem a primeira avaliação dos problemas que os consumidores vinham encontrando no comércio interno e externo nos países da EU, do qual, consubstanciamos nossa análise.

5.1.1 Quantidade de Formulários Analisados da UE.

Foram utilizados pelos co-contratantes 12.062 formulários tratando dos mais diversos assuntos relacionados com litígios de consumo, distribuídos nos seguintes Estados-Membros:

| | |
|--|-------|
| CRIOC (Bélgica) | 156 |
| Asociación de Usuarios de la Comunicación (Espanha) | 5.000 |
| Kuluttajat-Konsumenterna (Finlândia) | 400 |
| Institut National de la Consommation (França) | 243 |
| Lega Consumatori ACLI (Itália) | 2.316 |
| Union luxembourgeoise des Consommateurs (Luxemburgo) | 89 |
| Consumentenbond (Países Baixos) | 270 |
| DECO (Portugal) | 383 |
| Konsument Verket (Suécia) | 26 |

Fonte: European Commission - Consumer Affairs (2001)
 Quadro 1: Entidades co-contratadas pela Comissão Europeia

5.1.2 Modalidades de Litígios na UE

O gráfico 1, apresenta os tipos de demandas que foram tratadas pelos co-contratantes.

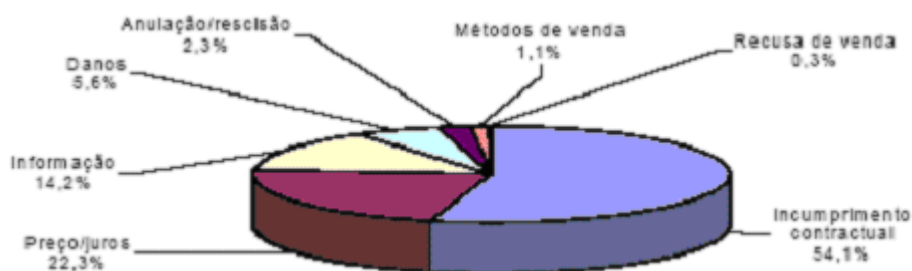


Gráfico1 : Modalidades de litígios

Desse universo analisado, as causas das demandas estão distribuídas da seguinte forma:

- 54,1% dos casos dizem respeito ao não cumprimento das obrigações contratuais pelo profissional. Esta percentagem inclui essencialmente os produtos defeituosos e as prestações deficientes dos serviços (20%), os atrasos e as ausências de entrega/prestação de produtos e de serviços (18%), a não conformidade em relação à encomenda dos produtos e dos serviços (12%), e os vários tipos de não cumprimentos unilaterais (tal como a recusa em aplicar a garantia) do profissional quanto às suas obrigações (4,1%).

- 22,3% dos casos dizem respeito aos preços e aos juros. Entre os problemas mais significativos, estão os faturamentos não justificados (13,5%), aos aumentos (4%), as despesas suplementares (3%) e as modalidades de pagamento (1,8%).

- 14,2% dos casos dizem respeito à inexatidão e à insuficiência das informações (9,8%) e quanto às condições gerais contratuais (4,4%).

Foram levantados outros problemas pelos consumidores relativos aos prejuízos sofridos e à recusa quanto à sua reparação (5,6%), à anulação e à rescisão do contrato (2,3%), aos métodos de venda (1,1%) e à recusa de venda (0,3%).

A importância desses dados está na abrangência dos tipos de litígios, independentemente do valor agregado a cada causa.

5.1.3 Demandas por Setores da Atividade Econômica na UE.

No gráfico 2, cerca da metade das demandas (50,1%) estão relacionadas com os bens de consumo corrente que dizem respeito às necessidades domésticas.

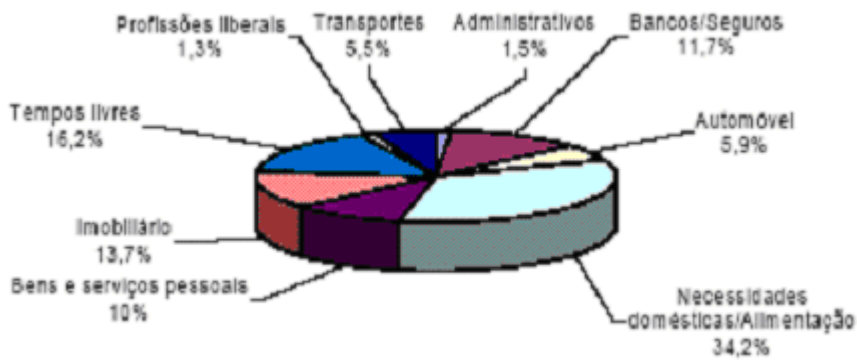


Gráfico 2: Demandas por setores de atividades

Essas demandas estão relacionadas com, eletrodomésticos, alimentação, distribuição de água, gás e eletricidade, serviços postais e de telefone, têxteis, etc. e, ainda, os bens de serviços pessoais como, por exemplo, vestuários e automóveis. Os tempos livres estão relacionados com férias, restauração, hotelaria, desportos, jogos, espetáculos; o imobiliário com construção, mobiliário, instalação, manutenção, reparação; os serviços bancários com os meios de pagamento, poupança e de seguro dos casos tratados. Em menores escalas são referidos outros setores, tais como os transportes (5,5%), a administração (1,5%) e as profissões liberais (1,3%).

Segundo dados do relatório, 80% dos litígios dizem respeito a demandas com valores de até 1000 euros; destes, 67% são referentes a custos de até 500 euros.

5.1.4 Tipos de Demandas dos Consumidores da EU



Gráfico 3: Tipos de demandas

O gráfico 3 classifica os tipos de pedidos dos consumidores onde:

- 35,3% dos casos dizem respeito a uma compensação, diminuição de preço ou troca do produto ou do serviço defeituoso,
- 32% dos casos referem-se ao cumprimento dos compromissos contratuais,
- 19,1% dos casos dizem respeito à anulação ou rescisão do contrato.

Alguns consumidores solicitam o reembolso dos pagamentos efetuados (6,4%), a prestação/entrega de informações (4,2%) ou a celebração do contrato (3,1%).

5.1.5 Atitudes dos Profissionais em Relação ao Pedido dos consumidores da UE.

Os resultados apresentados no gráfico 4, demonstram que 54% dos profissionais respondem ao consumidor através do formulário proposto.

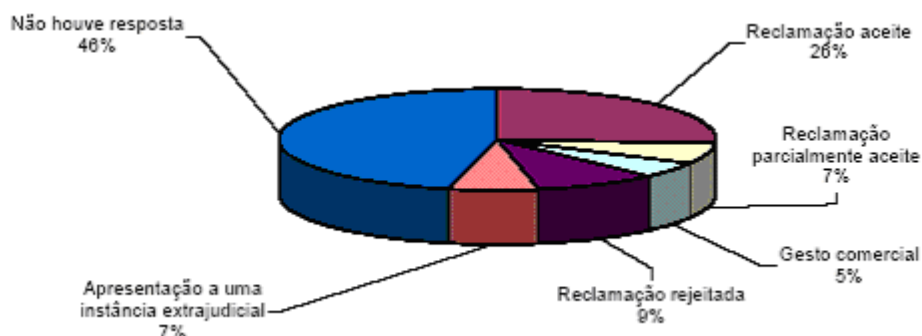


Gráfico 4 : Atitude dos profissionais

- Na medida em que o profissional aceita total ou parcialmente a demanda do consumidor, as respostas obtidas são positivas, isso ocorreu em 33% dos casos;

- Em 9% dos casos a demanda foi rejeitada;
- Em 7% dos casos foi sugerido que a demanda fosse tratada através de uma instância extrajudicial;
- Em 5% dos casos estão relacionados com reembolsos e que foi considerado bastante significativo.

5.1.6 Posição do Consumidor Face à Resposta do Profissional da UE

O gráfico 5, retrata a satisfação do consumidor frente à proposta de solução dada pelo profissional, tomando como base os dados do gráfico 4.

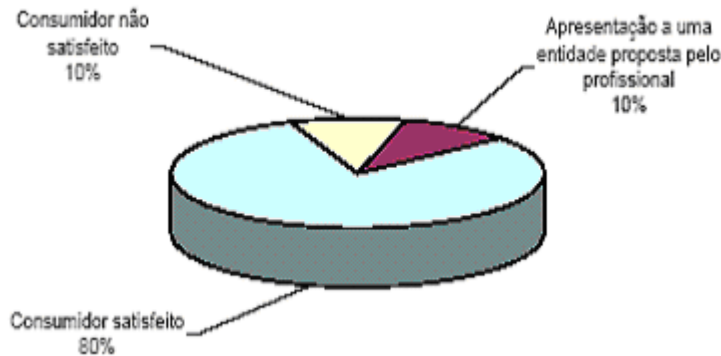


Gráfico 5: Satisfação do consumidor frente à resposta do profissional

- Na seqüência da resposta do profissional (54% dos casos), o consumidor considera-se satisfeito e aceita a proposta de resolução do litígio efetuada pelo profissional em 80% dos casos.
 - Nos casos restantes, o consumidor recusa a proposta do profissional em 10%.
 - Informa ao profissional que apresentará o litígio a uma instância extrajudicial como proposto em 10% dos casos.
- No entanto, o formulário foi aplicado como um instrumento para iniciar o processo extrajudicial em apenas 2% dos casos.

5.1.7 Formas de Resolução dos litígios dos Consumidores da UE

O gráfico 6 mostra o encaminhamento dado para solução da reclamação, após análise do profissional.



Gráfico 6: Formas de resolução dos litígios

Dos 12.062 formulários utilizados, 5.682 conduziram a uma solução do litígio (47,2%). Dos 5.682 litígios resolvidos, 2.892 foram-no por via extrajudicial (50,9%), 2.737 por via consensual (48,2%) e 53 por via judicial (0,9%). Esta percentagem poderia ser maior, face o número de litígios pendentes que ainda aguardam uma resolução.

5.1.8 Satisfação do Consumidor da UE

O gráfico 7 apresenta o grau de satisfação do consumidor com a seqüência da resolução do litígio. O consumidor considera-se majoritariamente (53%) satisfeito com o resultado obtido.



Gráfico 7: Grau de satisfação do consumidor

Esses valores estão relacionados com os 47% dos litígios respondidos.

5.1.9 Causas de Não Resolução dos Litígios na UE

O gráfico 8 apresenta as principais causas da não resolução dos litígios.



Gráfico 8: Causas de não resolução dos litígios

Dos 12.062 formulários tratados, 6.380 não atingiram a uma resolução do litígio o que representa 52,8% do total. As razões pelo não tratamento dos litígios estão relacionadas com a atitude do profissional pelas seguintes causas:

- não responde aos litígios (72%);
- desinteresse ou desistência do tratamento pelo profissional (8,2%);
- recusa do pedido do consumidor (3,6%).

Indiretamente, o resultado desse trabalho forneceu, também, segundo os dados do Gráfico 8, o real comprometimento dos profissionais co-contratados na solução das demandas na UE. Sobre este aspecto, lembramos que os co-contratados que atuaram na análise dos litígios constantes do relatório do projeto piloto da EC representaram uma amostra significativa do perfil daqueles que atuam na defesa dos interesses dos consumidores na União Européia.

Com base nos dados de litígios não tratados (53 %), dos quais, 80 % não foram respondidos por questões de atitude do profissional, a suposição anterior de que as entidades de proteção aos consumidores, existentes nesses países, seriam suficientes para tratar essas questões, ficou contrariada.

Face esses resultados, houve a intenção da European Commission - EC em fortalecer as Associações de Defesa do Consumidor dos diferentes Estados-Membros da UE para atuarem no acompanhamento das questões relacionadas com os litígios dos consumidores. Para tal, a EC elegeu como ponto focal, uma entidade de cada um dos seguintes países, Áustria, Espanha, Finlândia, França, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal, Suécia, Reino Unido para que os consumidores da comunidade europeia encaminhem seus litígios em primeira instância utilizando de preferência o Formulário Europeu de Reclamação que é de uso voluntário.

Isso demonstra que ações estão sendo tomadas pela UE para corrigir as falhas constatadas na análise do relatório do Formulário Europeu de Reclamação. Portanto, como ponto positivo podemos citar a implantação do formulário de reclamação e a oficialização, pela CE, dos seus pontos focais através das Associações dos Consumidores nos países acima citados e dos "Euroguichets" que, a princípio, tem atuação predominante nas fronteiras dos países da UE.

Como ponto negativo, citamos a não disponibilização para consulta pública das informações sistematizadas das demandas nessas entidades, onde o consumidor possa consultar os indicadores da qualidade de seu interesse. Esta constatação se aplica aos demais organismos acreditadores membros do IAF e Associações dos Consumidores dos países pesquisados. Não foi identificado um ponto focal atuando como gestor do sistema para gerenciar e disponibilizar os indicadores de interesse no processo de tratamento das demandas da sociedade no âmbito da União Européia, apesar de todos os mecanismos e contatos disponibilizados pela European Commission no site http://europa.eu.int/pol/cons/index_en.htm.

5.2 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 2.

| 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 | |

Quadro 2 - Grau de Satisfação do Consumidor

Do Quadro 2 destacamos que 72.2% dos consumidores entrevistados que tiveram seus litígios resolvidos consideraram 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%.

5.3 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 3 - Comparação do Nível de Satisfação do Consumidor entre as Instituições

Os dados do Quadro 3 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.

6. CONCLUSÃO

A primeira conclusão básica deste trabalho está relacionada com o diagnóstico da real situação do tratamento de demandas da sociedade na União Européia, apresentado na análise do Formulário Europeu de Reclamação, indicando a necessidade de tomada de ações por parte da CE para que o processo de tratamento de litígios do consumidor venha ser efetivo e com o comprometimento de todos os atores que participam do processo. Os resultados do relatório vieram, também, contrariar a hipótese inicial de que a responsabilidade por parte dos países desenvolvidos fossem maiores, no trato das questões de interesse dos consumidores, do que as dispensadas pelo Brasil, apesar da infra-estrutura e recursos que esses países vem disponibilizando para melhoria do tratamento dessas questões, principalmente na União européia.

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 transfronteiriças 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 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.

O trabalho foi importante, também, no sentido de permitir que identificássemos o modelo de gestão do tratamento de demandas da sociedade dos países tomados como referência comparativa, que está estritamente baseado nas diretrizes e guias da ISO, isto é, não atua em primeira instância e, utilizam os organismos acreditados ou Associações dos Consumidores na resolução dos litígios dos consumidores, como é o caso dos países da União Européia, diferentemente do Inmetro, que atua em todas as instâncias. A nova série das normas ISO para tratamento de reclamação permitirá que haja uma uniformização no trato das questões dos litígios dos consumidores e, possivelmente, os indicadores da qualidade de interesse dos consumidores passem a ser divulgados para consulta pública, por todos os países. A pesquisa permitiu verificar, ainda, que há uma maior transparência, por parte do Inmetro, na divulgação dos seus indicadores da qualidade, para consulta pública, do que nos países tomados como referência.

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.

7. 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:
. Acesso em: 25 jul. 2003.

INMETRO. Livroto 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.

SITES DE INTERESSE

<http://isotc.iso.ch/isotcportal/index.html>
<http://www.cpsc.gov/about/about.html>
http://europa.eu.int/comm/index_en.htm
<http://www.iaf.nu/>