

Por um consumidor mais consciente

Inmetro lança filme para alertar a população sobre ação de falsos fiscais em residências

Págs. 4 e 5



Duas datas para comemorar

Omês de março guarda duas datas comemoradas internacionalmente e que merecem uma celebração muito especial de toda a equipe do Inmetro e da RBMLQ-I: 8, o Dia Internacional da Mulher, e 15, o Dia Internacional do Consumidor.

O consumidor é onipresente em nossa Casa, do slogan à quase totalidade das nossas ações, inclusive na matéria de capa desta edição.

A entrevista da jornalista Nadja Sampaio (página 5) editora, há 21 anos, da seção de Defesa do Consumidor de O Globo, simboliza a comemoração simultânea das duas efemérides.

Conhecedora profunda das relações de consumo e catequista dos direitos do consumidor, a declaração de Nadja de que “a credibilidade do Inmetro me parece ser reconhecida por todas as classes de consumidores” é um incentivo decisivo para a continuidade das nossas ações.

A consciência da relevância da múltipla presença da mulher nas nossas relações pessoais e sociais está no coração de todos os cidadãos que vivem o seu tempo.

Para o corpo funcional do Inmetro uma outra data enfatiza o novo papel desempenhado pelas mulheres, no Brasil de hoje – o 14 de dezembro de 2011. A data de assinatura da lei 12.545, que reposicionou o nosso marco legal, era coincidentemente, o aniversário da assinante, a presidenta Dilma Rousseff.

João Jornada
Presidente do Inmetro



EXPEDIENTE

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro

Divisão de Comunicação Social

Chefe da Dicom: Afonso Ribeiro

Jornalista Responsável:

Ana Lúcia Borges - MTB: 22221

Redação: CDN Comunicação Corporativa

Coordenação Editorial: Dicom

Projeto Gráfico: Dicom

Coordenação de Criação: Cezar Azevedo

Diagramação: Rodrigo Ávila

Fotografia: Equipe Dicom

Impressão: Expresso Gráfica Editora Ltda.

Inmetro/Dicom

Rua Santa Alexandrina, 416, 3º andar

Cep: 20261-232, Rio Comprido - RJ

Tel.: (21) 2563-2925/2926; Fax: (21) 2563-5629

dicom@inmetro.gov.br

www.inmetro.gov.br



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



NANOMETROLOGIA

Será realizado no dia 10 de abril, terça-feira, no Campus de Laboratórios do Inmetro, das 9 h às 16 h, o Painei Setorial ‘Nanometrologia e o Desenvolvimento de Cosméticos’. O objetivo é identificar os segmentos prioritários no setor de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos para os quais deverão ser desenvolvidos materiais de referência, procedimentos e métodos para análise e caracterização físico-química de nanomateriais com a qualidade assegurada.

REABILITAÇÃO, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE

O Centro de Exposições Imigrantes, em São Paulo, sedia, entre os dias 12 e 15 de abril, a 11ª edição da Reatech, Feira Internacional de reabilitação, inclusão e acessibilidade. O evento, considerado o maior do gênero, reunirá 250 expositores e vai mostrar as últimas novidades do mercado de reabilitação em equipamentos, serviços e orientação para pessoas com deficiência. Informações: www.reatech.tmp.br

ESTATÍSTICA APLICADA A LABORATÓRIOS DE ENSAIO

Profissionais ligados a laboratórios de ensaio e calibração podem participar de um curso de estatística básica voltado para a área de Metrologia, nos dias 12 e 13 de abril, no Rio de Janeiro. Informações: (21) 2532-7373.

FEIRA DA INDÚSTRIA NORDESTINA

Olinda, em Pernambuco, recebe, entre os dias 24 e 27 de abril, a Feira da Indústria Nordestina. Durante o evento, fornecedores de equipamentos, suprimentos e serviços industriais podem interagir, visando facilitar o acesso ao mercado. Também acontece durante a Feira o Encontro de Negócios Forind, uma oportunidade para reunir empresários do setor. O evento acontece no Centro de Convenções de Pernambuco, em Recife. www.forindne.com.br

Surgo monta 'Posto Cidadão' para informar sociedade



Equipe distribuiu preservativos e panfletos com dicas de saúde

A área de Comunicação Social da Superintendência do Inmetro em Goiás (Surgo) realizou, no Parque Vaca Brava, numa das regiões mais movimentadas de Goiânia, no dia 16 de fevereiro, mais uma edição do projeto Posto Cidadão, agora com novo nome, Posto Consumidor Consciente. Profissionais do Inmetro orientaram sobre a importância do selo de identificação da conformidade nos preservativos. A equipe distribuiu preservativos e panfletos.

Operação Padoca Legal: Ipem-SP autua 93 padarias



Mais de 40% das padarias apresentaram irregularidades

Realizada nos dias 13 e 14 de fevereiro em padarias de São Paulo, a Operação Padoca Legal, organizada pelo Ipem-SP, autuou 93 dos 217 estabelecimentos visitados pela venda de produtos com peso diferente em relação ao indicado na embalagem. Ao todo, foram encontradas irregularidades em 128 produtos dos 1.598 verificados.

“Mais de 40% das padarias visitadas pela nossa fiscalização foram autuadas e tiveram os produtos interditados”, informa o superintendente do Ipem-SP, José Tadeu Rodrigues Penteadó. “Ao comprar produtos nestes locais, o consumidor pode utilizar a balança do próprio estabelecimento para pesar e tirar a dúvida. Diante de diferenças do peso ou de qualquer desconfiância, é importante que ele entre em contato com nossa Ouvidoria para denunciar”, recomenda.

Pará fiscaliza 340 mil itens na Operação Carnaval



Órgão delegado apreendeu diversos produtos irregulares

O órgão delegado do Inmetro no Pará fiscalizou mais de 340 mil produtos durante a Operação Carnaval, realizada nos municípios de Belém, Ananindeua, Inhangapi, Castanhal e Curuçá.

Nas ações, foram apreendidos diversos itens irregulares: 83 adaptadores de plugues e tomadas; 107 brinquedos; 39 extensões elétricas; 69 mamadeiras; 17 painéis de pressão; cinco plugues; 51 produtos têxteis; dez reatores eletromagnéticos; e três refrigeradores.

Também foram interditados 28 filtros de água e dez conexões de ferro fundido maleável. As irregularidades mais comuns foram, entre outras: ausência ou uso irregular do selo de identificação da conformidade do Inmetro e falta de informações obrigatórias (nome do fabricante ou do importador).

Ipem-MG verifica taxímetros até o dia 13 de abril

O Ipem-MG realiza até 13 de abril a verificação dos taxímetros instalados nos veículos licenciados em Belo Horizonte e outros 16 municípios do Estado. O trabalho é coordenado pelos agentes fiscais da regional Belo Horizonte do órgão delegado.

Na primeira semana, o atendimento foi prioritário para condutores acima dos 60 anos. Os taxistas ou permissionários devem comparecer à regional BH (Rua Jacuí, 3921 – bairro Ipiranga), das 8 h às 17 h, para a verificação do taxímetro.

Alerta contra ação de falsos fiscais

Lançado no dia 15 de março, filme conscientiza sociedade sobre práticas enganosas em residências

Para o Dia Internacional do Consumidor, comemorado em 15 de março, o Inmetro promoveu ações específicas com o objetivo de fortalecer a relação com a sociedade. Lançou um filme-alerta na TV Inmetro (www.youtube.com/tvinmetro), seu canal no YouTube, para conscientizar a sociedade sobre a ação de fraudadores que usam o nome do Instituto no papel de “falsos fiscais”, e abordam donas de casa em suas residências. A prática enganosa serve para extorquir o morador e cobrar altos valores pela troca de produtos certificados, como, por exemplo, reguladores e mangueiras de gás de cozinha ou purificadores. Segundo relatos da Ouvidoria do Inmetro, os falsos fiscais chegam a cobrar R\$ 300 por um kit que custa, de fato, R\$ 22.

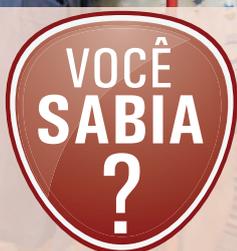
Importante esclarecer, também, que a regulamentação estabelecida pelo Inmetro impõe uma faixa limite de 0,80m a 1,20m de comprimento para mangueiras de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP), por questões de segurança: quanto maior o comprimento, maior a probabilidade de o consumidor efetuar uma instalação “perigosa”.

A motivação para a produção do vídeo foi o aumento superior a 200% no número de denúncias à Ouvidoria do Inmetro, em 2011, principalmente nos estados de São Paulo, Goiás, Minas Gerais, Piauí e Maranhão. “É inegável a importância de divulgar a ação desses criminosos, por meio de filmes que alertem a sociedade e auxiliem na proteção do cidadão”, comentou Julieta Simas, chefe da Ouvidoria.

O vídeo, que faz parte da nova série ‘Consumidor Consciente’, mostra como é feita a abordagem criminosa, uma vez que a rede de agentes de fiscalização do Inmetro não atua em residências. A orientação é que o consumidor chame a Polícia (190) e denuncie na Ouvidoria do Inmetro (08002851818). O filme, com pouco mais de dois minutos, faz referência à estética do cinema mudo e traz no elenco servidores da ativa ou aposentados pelo Instituto, como Lucy Santos, interpretando a dona de casa.

Outra ação promovida para estar ao lado do consumidor na data comemorativa foi feita no Largo da Carioca, no Rio de Janeiro, onde foi montado um estande, que simulava cômodos de uma residência – com cozinha, área de serviço e garagem. Havia, ainda, dois atores no papel de donos da casa (foto abaixo). Técnicos da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade (Dqual/Dipac) estavam no local, para esclarecer sobre a identificação da Etiqueta Nacional de Conservação de Energia – afixada em itens regulamentados como geladeira, fogão, ar-condicionado, lâmpadas, ventilador de mesa e automóveis – e que fornece informações para uma melhor decisão de compra. Mais de dez mil pessoas prestigiaram o evento em praça pública.

Foram distribuídos folders com dicas de economia a partir da classificação de ‘A’ (mais eficiente) a ‘E’ (menos eficiente). A data marcou, ainda, o lançamento do hotsite do Programa Brasileiro de Etiquetagem (www.inmetro.gov.br/pbe).



O Dia Internacional do Consumidor é comemorado no dia 15 de março em homenagem ao presidente americano John Kennedy, que na mesma data, em 1962, anunciou quatro direitos básicos do consumidor: informação, segurança, escolha e participação. Em 1985, a ONU chancelou tais diretrizes, concedendo-lhes legitimidade internacional. No Brasil, o assunto foi explicitamente tratado na Constituição Federal de 1988. O grande passo, entretanto, aconteceu há 20 anos, com a sanção do Código de Defesa do Consumidor, considerado um dos mais completos e modernos do mundo.

A voz do consumidor

Jornalista há 32 anos e editora da seção de Defesa do Consumidor do jornal 'O Globo' há 21 anos, Nadja Sampaio é a convidada do mês do Na Medida. Desta vez do outro lado da notícia, Nadja concedeu entrevista, em que conta um pouco sobre o trabalho no dia a dia na redação e passa a limpo as relações de consumo no País, entre outros assuntos.

Na Medida: Qual a contribuição do Código de Defesa do Consumidor para a sociedade e quais os maiores avanços?

Nadja Sampaio: A principal contribuição do Código de Defesa do Consumidor foi fazer com que os consumidores descobrissem que tinham direitos e, mais ainda, tinham mecanismos para reclamar. Saber que eles têm direitos e que vale a pena lutar por eles foi aumentando, aos poucos, a consciência de cidadania dos consumidores. Se há mais atenção, mais reclamações, mais questionamentos, as empresas tendem a melhorar seus produtos e serviços.

NM: O que você acredita que pode ser melhorado, vivendo o dia a dia do consumidor e os problemas enfrentados nesta relação de consumo?

NS: Estamos vendo uma crescente participação do consumidor nas redes sociais. Esta participação é uma força enorme, mas, no Brasil, ainda pouco organizada. Acho que, no futuro, o consumidor brasileiro vai se organizar para fazer boicotes a empresas que não estão prestando bons serviços.

NM: Como destaca a atuação do Inmetro e sua contribuição neste importante elo entre a indústria e a sociedade?

NS: O consumidor precisa e gosta de saber qual a avaliação dos produtos e serviços que utiliza. A prova disso é o sucesso das reportagens sobre testes. A existência da certificação do Inmetro dá ao consumidor a tranquilidade de que algum órgão está preocupado com a sua segurança. E a credibilidade do Inmetro me parece ser reconhecida por todas as classes de consumidores. Mesmo que o consumidor não exija o selo, ele o reconhece até como uma garantia de qualidade, o que ultrapassa o significado técnico do selo, que se baseia em normas de segurança.

NM: Qual a sua principal mensagem para o consumidor consciente e no que ele pode contribuir para a melhoria contínua dos produtos e serviços?

NS: Minha mensagem sempre é a de que o consumidor deve ser mais atento antes da compra de um produto ou da contratação de um serviço. Ler contratos, exigir que tudo o que foi dito e prometido esteja escrito, guardar folders, propagandas, além de conferir extratos bancários. Sabendo bem o que comprou ou contratou, o próprio consumidor será o fiscal da qualidade e eficiência dos produtos e serviços.



Nadja Sampaio
Editora da Defesa do Consumidor de O Globo

“

A principal contribuição do Código de Defesa do Consumidor foi fazer com que os consumidores descobrissem que tinham direitos e, mais ainda, tinham mecanismos para reclamar.

”

Investimento na formação de novos líderes

A Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos (Codrh) do Inmetro elabora, em conjunto com a presidência, um programa permanente de desenvolvimento de novos gestores no Inmetro. "O programa visa a consolidar a maturidade do profissional em suas atividades e relações na Instituição, contribuindo para o alinhamento entre os valores do Inmetro e os valores pessoais dos servidores. Ele permitirá a aquisição de conhecimentos gerais, transversais à nossa estrutura organizacional", destaca Paulo Roberto Rodrigues, coordenador-geral de Recursos Humanos.

O objetivo é proporcionar a percepção da relevância de ações estratégicas na formação e condução de equipes, tanto na aplicação de processos de trabalho quanto na gestão das relações humanas. A previsão é colocar o projeto em prática no segundo semestre de 2012.

O programa vai estabelecer, também, critérios e oportunidades de ocupação de cargos, no contexto da carreira funcional. A contextualização de certos conceitos, como gestor democrático, gestor autoritário, disciplina funcional, entre outros, será também abordada.

Portal do Consumidor divulga resultado de enquete realizada sobre lavadoras de roupas



O Portal do Consumidor realizou uma enquete entre os meses de janeiro e fevereiro de 2012 para saber qual informação é considerada mais importante ao comprar uma lavadora de roupas, produto que integra o Programa Brasileiro de Etiquetagem (PBE). A eficiência na sua principal função (lavar roupas) foi o item com maior votação, com 43,95%, seguido pelo consumo de energia (35,53%), consumo de água (14,4%), e eficiência na centrifugação (retirada do excesso de água), com 6,51%.

Inmetro na primeira página

A manchete da edição do dia 25 de fevereiro no jornal "O Globo" destacou que o Inmetro prepara uma ação, em conjunto com a Receita Federal, para coibir a entrada de produtos irregulares no País e contra práticas enganosas do comércio, visando a proteger a indústria nacional e o consumidor. O presidente João Jornada concedeu entrevista ao veículo, reportagem de capa da editoria de Economia. Jornada explicou que a medida tornará mais eficiente o trabalho do Instituto, pois poderá controlar a entrada dos produtos antes de serem levados ao varejo.

Atualmente, o Inmetro atua a partir de investigações nas próprias lojas ou por denúncias de consumidores. "A ação vai reduzir práticas enganosas e fraudes", afirmou Jornada ao principal diário carioca.



Mulheres no comando

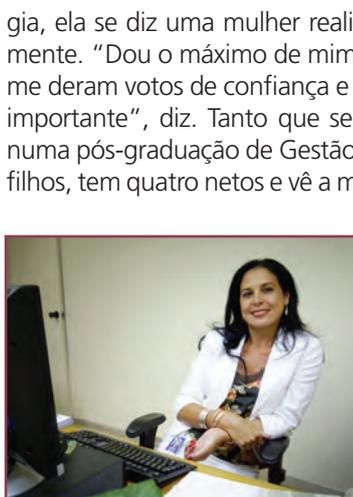
O Dia Internacional da Mulher, comemorado em 8 de março, tem origem em manifestações das mulheres por melhores condições de vida e de trabalho. Hoje, em pleno século XXI, a história é bem diferente. O mercado de trabalho absorve e valoriza a mão de obra feminina, que já é maioria nas universidades e ocupa importantes cargos de chefia em multinacionais, grandes empresas e órgãos públicos, como o Inmetro e os órgãos delegados, onde certamente elas fazem a diferença.



Órgão delegado do Inmetro na Bahia, o Ibametro conta com importante representação feminina na chefia, a diretora-adjunta Rosário Muricy. Casada e mãe de dois filhos, a economista concilia suas atividades no Ibametro, onde equilibra orçamentos e planejamento de ações, com a dedicação à família. “Hoje as mulheres desempenham inúmeras atividades, seja no comprometimento com o trabalho ou no acompanhamento dos filhos nas principais etapas de suas vidas. Isso é maravilhoso”, destaca Rosário.



Ocupando atualmente o cargo de diretora de Orçamento, Finanças e Contabilidade (DOFC), Maria José de Andrade dos Santos, chamada pelos amigos de Zeza, está no Ipem-SP há 17 anos. Especialista em Metrologia, ela se diz uma mulher realizada profissional e pessoalmente. “Dou o máximo de mim para corresponder aos que me deram votos de confiança e me alçaram a um cargo tão importante”, diz. Tanto que se matriculou, recentemente, numa pós-graduação de Gestão Pública. Zeza é mãe de três filhos, tem quatro netos e vê a mulher como uma líder inata.



Outra área que também é gerida por uma mulher, a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (Ctinf) do Inmetro está sob o comando de Sandra Dias. “Apesar da imagem de área ligada à presença masculina, vejo que houve um aumento significativo de gestoras de TI nos últimos anos”, conta Sandra. No último concurso do Instituto, por exemplo, o número de servidores e servidoras foi praticamente equivalente.



Assessora da Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Recursos Humanos (Codrh) do Inmetro, Simone Loureiro enumerou características femininas que se sobressaem no local de trabalho. O Inmetro, por se tratar de uma instituição com viés tecnológico, conta com grande presença masculina e poucas mulheres gestoras. Mas isto não significa que o espaço para a ala feminina do Instituto seja restrito. “Atenção aos detalhes, maior tendência ao diálogo, maior cuidado no relacionamento interpessoal, além de postura conciliadora, são algumas das características femininas que auxiliam as mulheres na vida profissional”, opina. A psicóloga enfatiza ainda a importância de aliar atributos típicos de ambos os gêneros para formar um bom gestor. “Eu acredito que o ‘pulo do gato’ na gestão é aliar o pragmatismo masculino à diplomacia feminina. Porém, como a lógica do pensamento dos dois é bem diferente, é sempre bom poder trabalhar em equipe”, avalia Simone Loureiro.



O Laboratório de Radiometria e Fotometria da Divisão de Metrologia Óptica, ligado à Divisão de Metrologia Científica e Industrial, é mais uma importante área chefiada por uma mulher, Giovanna Borghi. “Como sempre trabalhei em uma área técnica, com maior presença masculina, talvez eu não perceba tanto as diferenças de tratamento”, cita. Responsável por gerir uma equipe de 12 pessoas, a engenheira eletrônica lida com perfis diferentes em seu local de trabalho, que mescla tanto homens quanto mulheres. E observa que características como o pragmatismo masculino e o maior cuidado feminino com o outro nem sempre são traços restritos aos gêneros. “Eu não enfrento problemas no trabalho com origem em discriminação por gênero. É tudo uma questão de sabermos nos colocar para sermos respeitadas”, conclui Giovanna.



Diviq: muito mais que Fantástico

A Diretoria da Qualidade (Dqual) tem como foco a implantação de Programas de Avaliação da Conformidade (PACs), atividade com grande impacto na sociedade. A Divisão de Orientação e Incentivo à Qualidade (Diviq), parte da Dqual, responde pelo Programa de Análise de Produtos, uma das atividades do Inmetro mais conhecidas pelo público, principalmente pela parceria com o programa 'Fantástico'. Porém, como explica Luiz Carlos Monteiro, chefe da divisão, a área vai muito além. "Dentre os processos operacionais realizados pela Diviq estão a promoção das atividades desenvolvidas pela Dqual e o atendimento às necessidades das partes interessadas por orientação em avaliação da conformidade", explica Luiz. "Nosso grande diferencial é a equipe (21 profissionais), que reflete sobre as atividades desenvolvidas e contribui para a qualidade da divisão. O produto do nosso trabalho são as realizações do grupo", ressalta.

Uma das frentes de trabalho é a Coordenação da Implantação Assistida, responsável pela elaboração de planos para cada Programa de Avaliação da Conformidade. Os planos reúnem as ações a serem realizadas pela Dqual, além de acompanhamento e monitoramento dos resultados, por meio de reuniões com as áreas envolvidas. Outro grupo da Diviq orienta as partes impactadas por um programa, e dissemina os conceitos de Avaliação da Conformidade, Qualidade e Relações de Consumo. "Esta equipe planeja e realiza ações de capacitação e orientação sobre os programas, para auxiliar o setor produtivo na adequação a novos regulamentos e informar a sociedade sobre os efeitos que ele irá causar. Além de realizar eventos, cursos e distribuição material para a sociedade", informa Luiz. Para isso, a Diviq trabalha em parceria com a Divisão de Comunicação Social (Gabin/Dicom), elaborando material impresso, vídeos informativos e definindo estratégias de divulgação.

Já para capacitação, as parcerias são com o Centro de Capacitação (Cicma), por meio de ações de educação a distância e em universidades; com a equipe do diretor de

Programa (Dipro), no Mestrado Profissional do Inmetro, e com a Divisão de Operacionalização de Recursos Humanos (Dplad/Divop), no apoio aos treinamentos executados.

A terceira equipe da Diviq é a de Orientação para o Consumo, responsável pela captação, consolidação e geração de informações sobre Avaliação da Conformidade e Relações de Consumo. "Esse processo acontece por meio de três atividades: o Portal do Consumidor, o Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo e o Programa de Análise de Produtos", explica Monteiro. O Inmetro disponibiliza informações aos consumidores e identifica suas necessidades para apoiar a elaboração de novos Programas de Avaliação da Conformidade.

Consumidor contribui para a regulamentação de produtos

O Portal do Consumidor (www.portaldoconsumidor.gov.br) informa a sociedade sobre as atividades do Instituto e sobre temas relacionados a consumo. O portal também realiza pesquisas com os usuários a respeito destes temas, e os resultados servem como suporte para o desenvolvimento de regulamentos.

O Sistema de Monitoramento de Acidentes de Consumo registra acidentes relatados pelos consumidores, identificando produtos que possam colocá-los em risco e contribuindo para identificar a necessidade de um novo regulamento.

Por fim, o Programa de Análise de Produtos verifica itens que não são certificados pelo Inmetro, para checar sua adequação às normas nacionais e internacionais. Os produtos a serem analisados são selecionados a partir de indicações dos consumidores, pela Ouvidoria, ou pelo link: www.inmetro.gov.br/consumidor/formcontato.asp. Os resultados são divulgados pela imprensa, para que o público saiba em que condições estão os serviços e produtos utilizados em seu cotidiano. Dependendo das análises, a necessidade de um novo regulamento é identificada.