

Energia (Combustível) **2009**
Ano de aplicação

Categoria do veículo: Compacto
 Marca:
 Modelo: Polo
 Versão: BlueMotion
 Motor: 1.6
 Transmissão: Manual 5 Velocidades

Menor consumo na categoria: **A**

Maior consumo na categoria: **E**

COMBUSTÍVEL	Álcool km/l	Gasolina km/l
Quilometragem por litro *		
Cidade (ciclo urbano)	9,5	13,8
Estrada (ciclo rodoviário)	14,9	21,2

Eliqueta Nacional de Conservação de Energia, de acordo com o Regulamento de Avaliação da Conformidade para Veículos Leves de Passageiros e Comerciais Leves, com Motores do Ciclo Otto

INMETRO

IMPORTANTE:
 * Valores de referência medidos em laboratório, conforme norma NBR 7024, com ciclos de condução e combustíveis padrão, podendo não corresponder ao consumo verificado com o uso do veículo, que depende das condições do trânsito, do combustível, do veículo e dos hábitos do motorista.
 Instruções e recomendações de uso, leia o Manual do Proprietário

Etiqueta indica eficiência energética de veículos

Brasil integra seletor grupo de países que estimulam uso racional de combustível

Pág. 4

AQUI NA REDE

Ipem-MT incentiva projeto ecológico
Pág.3



SOB MEDIDA

SBM lança Escola Nacional de Tecnologia Industrial
Pág. 6



INMETRO EM FOCO

Ouidoria: atividade valorizada nas instituições
Pág. 8



O novo ciclo

Maio marca o encerramento do 2º ciclo de Avaliação Individual de Desempenho uma das inovações introduzidas na administração pública federal pelo nosso Planejamento Estratégico Institucional.

Um novo ciclo se inicia no momento em que o País e o Mundo vivem uma nova realidade que remete ao lugar mais comum do que nunca do ideograma chinês que, ao definir crise, reúne perigo e oportunidade. A percepção do perigo exige pouca habilidade, mas a identificação de oportunidades exige muita atenção e criatividade.

O início do novo ciclo é oportunidade única para a equipe Inmetro evidenciar a sua sintonia com as novas demandas do cidadão e da empresa brasileira. Na construção dos planos individuais e coletivos para os próximos doze meses devemos todos observar a recomendação do saudoso Peter Drucker, já citada neste espaço: "Planejamento de longo prazo não lida com decisões futuras, mas com o futuro de decisões presentes".

Algumas palavras e expressões devem ser incorporadas ao nosso dia-a-dia, no aproveitamento das oportunidades surgidas com a nova realidade: inovação, melhoria contínua; produtividade; fazer-mais-com-menos; competitividade; transversalidade; rede intraorganizacional e fim do organograma rígido.

O momento que vivemos é também de exaltação da solidariedade. Um sentimento que faz com que todos nós deixemos o mundo restrito das nossas obrigações funcionais e olhemos para o colega que aguarda a nossa colaboração na construção de seu Planejamento para o novo ciclo.

É sempre oportuno recordar a advertência de John Teets de que o trabalho de gestão não consiste em ver a organização como ela é, mas como ela poderá vir a ser.

João Jornada

Presidente do Inmetro

EXPEDIENTE

Divisão de Comunicação Social

Chefe da Dicom

Afonso Ribeiro

Jornalista Responsável

Antonio Carlos de Faria - MTB: 19349

Redação: CDN Comunicação Corporativa

Revisão: CDN Comunicação Corporativa

Coordenação Editorial: Bruna Gonçalves

Fotografia: Equipe Dicom

Capa: André Rocha

Diagramação: André Rocha

Coordenação de Criação: Ana Cláudia Andrade

Projeto Gráfico: Dicom/Inmetro

Impressão: Gráfica Inmetro

Inmetro/Dicom

Rua Santa Alexandrina, 416, 5º andar

Cep: 20261-232, Rio Comprido - RJ

Tel.: (21) 2563-2925/2926; Fax: (21) 2502-6532

dicom@inmetro.gov.br

www.inmetro.gov.br

Na Medida na internet:

www.inmetro.gov.br/imprensa/naMedida.asp



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



CONCURSO INMETRO - Foram abertas em 4 de maio as inscrições para o próximo concurso do Inmetro para preenchimento de 127 vagas em diversas especialidades como Engenharia, Ciências Contábeis, Estatística, Programação Visual. Os salários variam de R\$ 5.964,00 a R\$ 7.563,00. O requisito básico é diploma de nível superior de instituição universitária reconhecida pelo MEC, de acordo com as áreas específicas. As provas objetiva e discursiva acontecerão no dia 5 de julho. A maioria das vagas é para o Rio de Janeiro. As inscrições vão até 26 de maio. Informações pelo site www.inmetro.gov.br ou www.cespe.unb.br/concursos/inmetro2009.

WORKSHOP SOBRE EXIGÊNCIAS PARA EXPORTAÇÃO

- O Inmetro realiza entre os dias 7 e 14 de maio três encontros para explicar os procedimentos do Registro, Avaliação, Autorização e Restrição de Substâncias Químicas na Comunidade Européia (Reach), para pequenos e médios empresários. O primeiro evento será realizado na CNI, em Brasília, nos dias 7 e 8 de maio. Em seguida, dias 11 e 12, no auditório do Inmetro, no Rio Comprido, no Rio, e, para encerrar, dia 14, no auditório da Fiesp, em São Paulo. O objetivo é auxiliar os empresários a se adequar às exigências na hora de internacionalizar suas empresas.

VERIFICAÇÃO DE ESFIGMOMANÔMETROS

- O Ipem de Manaus realiza entre os dias 5 e 7 de maio o curso de Verificação Periódica de Esfigmomanômetros Mecânicos e Digitais para técnicos da área de Metrologia Legal dos Ipem dos estados da Região Norte. Mais informações pelo www.ipem.am.gov.br ou pelos telefones 0XX-92-3663-4858 ou 0XX-92-3663-3087.

Imeq-MT apóia projeto ecologicamente sustentável

O Instituto de Metrologia e Qualidade de Mato Grosso (Imeq-MT) é parceiro da Fundação Nova Chance e da empresa Eco Bike-Energia Limpa na implantação do projeto "Biobike", lançado no final do mês de março, em Cuiabá. A idéia é que as bicicletas sejam adaptadas para serem coletores de óleos residuais, posteriormente levados para um local de reciclagem. Nessa primeira fase, serão dez bicicletas modificadas em uma oficina instalada no complexo da Penitenciária Central do Estado, em Cuiabá. Os detentos, já capacitados em diversas áreas como solda, mecânica, pintura, serralheria, montagem e desmontagem para executar o Biobike, farão a adequação das bicicletas.



Ipem/MG: palestra sobre nova legislação dos têxteis

O Instituto de Pesos e Medidas de Minas Gerais (Ipem/MG) ministrou palestra para cerca de 80 comerciantes do Divishop, em Divinópolis, sobre a nova regulamentação para etiquetagens de produtos têxteis no âmbito do Mercosul. A palestra foi realizada para atender demanda dos varejistas vinculados às confecções de vestuário



da cidade que desejam se adequar às normas do setor. O objetivo, segundo Raimundo Mendes, gerente de Fiscalização e Verificação Compulsória do Ipem/MG, foi atender a uma solicitação dos comerciantes e fabricantes a fim de minimizar as dúvidas quanto à interpretação da legislação referente aos produtos têxteis, evitando a colocação de vestuários com erros nas informações constantes nas etiquetas. "A divulgação de informações sobre a legislação vigente é uma forma de esclarecer as dúvidas e evitar que o comerciante, na hora da fiscalização dos agentes metrológicos do Ipem/MG, não seja pego de surpresa portando irregularidades nas etiquetas, já que o consumidor deve ser informado quanto ao uso adequado de conservação do vestuário", explica. As penalidades previstas na lei 9933/99, para quem descumprir a norma são multas que variam de R\$ 100,00 a R\$ 50 mil dependendo da infração.

Roraima: a importância das mulheres na sociedade

Pelo segundo ano consecutivo, o Ipem/RR apoiou a Semana Estadual da Mulher que entre os dias 2 e 8 de março promoveu uma série de eventos para homenagear e valorizar o sexo feminino. Mais de 2 mil mulheres usufruíram dos serviços gratuitos disponíveis – entre os quais corte de cabelo, manicure e pedicure, massagem e vacinação, atendimento médico e jurídico – e participaram da palestra de empreendedorismo. O encerramento do evento foi marcado pela Feira Mulher Empreendedora com a exposição "Coisas de Mulher", que contou com a participação de 30 empresas que apresentaram diversos produtos

e serviços direcionados ao público feminino.

À noite as participantes ainda puderam assistir a apresentação da banda paraibana Capim Cubano. Em paralelo a agenda de eventos, as mulheres ainda arrecadaram 6 mil pacotes de fraldas descartáveis, mil peças de roupas e calçados para serem doados para crianças carentes do Estado.



Etiqueta orienta compra do carro novo



O Inmetro lançou dia 17 de abril a **Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE)**, que vai indicar o desempenho do carro em relação ao consumo de combustível na estrada e na cidade. O lançamento foi na sede da Fiesp, em São Paulo, e contou com as presenças de João Jornada, presidente do Inmetro, Alfredo Lobo, diretor da Qualidade do Inmetro; Paulo Skaf, presidente da Fiesp; Mozart Schmitt de Queiroz, gerente executivo de Desenvolvimento Energético da área de Gás e Energia da Petrobras; Ivo Bucaresky, representando o Ministério do Meio Ambiente; Paulo Sergio Coelho Bedran, representando o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Hamilton Moss de Souza, diretor de Desenvolvimento Energético do Ministério de Minas e Energia; e representantes da indústria automotiva.

O presidente João Jornada etiquetou o primeiro carro: um Fiat Uno Mille, cor prata, modelo Way Economy 1.0 Flex. Os outros três modelos etiquetados foram um Kia Picanto; um Pólo Blue Motion, da Volkswagen; e um GM Prisma 1.0. A etiqueta veicular faz parte do Programa Brasileiro de Etiquetagem Veicular (PBE Veicular), coordenado pelo Inmetro e que conta com parceria da Petrobras.

A etiqueta informa a eficiência energética dos carros, facilitando a escolha entre modelos mais econômicos. As classificações são semelhantes àquela usada em eletrodomésticos. Variam entre A e E, sendo A a mais econômica.

“O PBE Veicular aumenta a liberdade do cidadão, que poderá fazer uma escolha mais responsável, apoiada em valores éticos e de proteção ambiental suficientemente respaldados em normas internacionais”, comemorou o presidente Jornada.

O Brasil entrou na lista dos países que desenvolvem programas de eficiência energética e de uso racional de combustível em veículos como Estados Unidos, Japão, Austrália, China, Canadá, Cingapura e países da União Européia. A experiência mundial mostra que programas desse tipo, voluntários ou não, induzem à fabricação de veículos mais eficientes, beneficiando o consumidor e o meio ambiente.

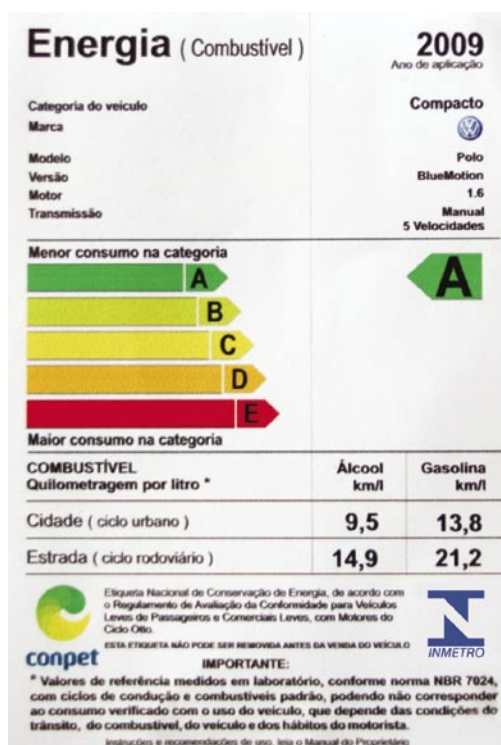
“A iniciativa coloca o Brasil lado a lado a países comprometidos com a questão ambiental. O programa traz competitividade à indústria nacional e influenciará na eficiência dos veículos brasileiros”, disse Jornada.

A adesão da indústria automotiva e dos importadores ao PBE Veicular é voluntária e renovável anualmente. Cinco montadoras, que representam cerca de 50% das vendas do mercado brasileiro se inscreveram: Fiat; General Motors, com a marca Chevrolet; Honda; Kia e Volkswagen. Nessa fase inicial, os consumidores terão informações sobre 31 modelos de cinco categorias (subcompacto, compacto, médio, grande e carga).

Ao aderir ao Programa, a montadora fica obrigada a informar os dados do consumo de combustível e da eficiência

energética dos modelos no manual do proprietário do veículo e nos pontos de venda. A fixação da etiqueta nos vidros dos carros é opcional. Os dados estão disponíveis na tabela publicada nos sites do Inmetro (www.inmetro.gov.br) e do Conpet (www.conpet.gov.br).

O PBE Veicular é uma iniciativa do Inmetro em parceria com o Programa Nacional da Racionalização do Uso dos Derivados do Petróleo e do Gás Natural (Conpet), implementado pela Petrobras.



Brasil é o primeiro país da América do Sul a controlar eficiência energética veicular



Gustavo Kuster

chefe da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade (Dipac),

Com a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE), o Brasil assume a liderança na América do Sul de programas que medem a eficiência energética de veículos automotores. Os carros passam a ser a 26ª família de produtos incluídos no Programa Brasileiro de Etiquetagem, que apresenta os primeiros resultados. A redução do consumo de energia para funcionamento de eletrodomésticos, como ventiladores de teto e geladeiras, são exemplos do sucesso do Programa, como conta ao Na Medida o chefe da Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade (Dipac), Gustavo Kuster.

Na Medida: Quais os benefícios da etiqueta veicular para o consumidor?

Gustavo Kuster: O benefício mais direto e imediato é o econômico, porque o consumidor vai efetivamente economizar na hora de abastecer o carro. Outro benefício é que a etiqueta veicular cria uma base de comparação que não havia antes. Agora, o comprador, através de sua escolha, ganha o poder de indicar para a indústria como ele quer o produto que vai consumir. Outra vantagem é a possibilidade de criar uma visão de futuro. Na compra de um carro a prazo, o consumidor vai poder calcular o quanto economizará de combustível e, neste caso, a prestação que hoje é mais cara poderá ser a opção de modelo mais barata. Por fim, a etiqueta estimula a escolha de carros menos poluentes e toda a sociedade vai se beneficiar desta característica a longo prazo.

NM: E quais os benefícios para a indústria?

GK: Uma das finalidades do Programa Brasileiro de Etiquetagem é ajudar a indústria a desenvolver uma competitividade saudável. Com a criação de uma base única de comparação entre veículos da mesma categoria, cada montadora passa a conhecer melhor seus concorrentes e é estimulada a melhorar sua eficiência para não ficar

para trás. Todos os programas de etiquetagem do Inmetro incentivaram a indústria a desenvolver novas tecnologias. Além disso, o Programa é alinhado a padrões internacionais, o que vai fazer com que a indústria nacional ganhe mais competitividade nestes mercados. O Brasil passa a ser um benchmarking para outros países.

NM: A renovação anual da inscrição pode mudar o resultado de desempenho dos modelos?

GK: Sim. Para a classificação, a montadora deve inscrever no mínimo 12 carros por categoria. Cada veículo é testado individualmente e incluído num gráfico dividido nas categorias de A a E. Como a classificação depende do concorrente, a indústria que não melhorar seu desempenho poderá cair de faixa. É esse mecanismo que estimula o aperfeiçoamento de cada modelo.

NM: Quais os resultados do Programa Brasileiro de Etiquetagem até agora?

GK: Observamos que o PBE incentiva a inovação e o desenvolvimento tecnológico dos produtos. Em dez anos da implantação do Programa para geladeiras, por exemplo, o consumo de energia elétrica para funcionamento de refrigeradores foi reduzido em 53%. No caso de ventiladores de teto, o Programa foi implementado há 3 anos e a eficiência energética aumentou em 55%. Outro grande exemplo

são as lâmpadas residenciais. Antes de as lâmpadas fluorescentes entrarem no PBE, a preferência do consumidor era pelas incandescentes, porque as fluorescentes eram mais caras. Hoje, o consumidor prefere pagar mais caro pelas fluorescentes porque sabe que a economia na hora de pagar a conta de luz será maior. A indústria também inovou e agora há lâmpada fluorescente de cor amarela, e os preços baixaram. A tendência é que, daqui a uns anos, não haja mais lâmpada incandescente no mercado.

O PBE melhorou em mais de 50% a eficiência energética de ventiladores e geladeiras

Criada a Escola Nacional de Tecnologia Industrial

A Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM) acaba de inaugurar a Escola Nacional de Tecnologia Industrial (Entib), primeira a reunir nacionalmente cursos aplicados regionalmente por órgãos de metrologia espalhados pelo País. A Entib é uma escola de ensino à distância com um corpo docente formado por mestres altamente gabaritados ligados a instituições como Inmetro, Fundação Getúlio Vargas (SP) e Cefet/RJ.

Os objetivos da Entib são capacitar profissionais em todos os níveis de formação técnica e acadêmica no campo da tecnologia industrial; promover e realizar conferências e reuniões para estimular o desenvolvimento do conhecimento, incentivando o intercâmbio entre especialistas e instituições do País e do exterior; e difundir o conhecimento no campo da tecnologia industrial. A Escola conta com apoio da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), do Ministério da Ciência e Tecnologia; do Inmetro; do Serviço Nacional de Aprendizagem

Industrial (Senai) e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Estruturada para ministrar cursos de Metrologia (60 horas); Normalização (30 horas); Avaliação da Conformidade (30 horas) e Tecnologias de Gestão (120 horas), a Entib também está preparada para formatar cursos encomendados pelas empresas para atender a necessidades específicas. São os Programas de Educação a Distância Sob Demanda, que podem ser virtuais ou semipresenciais; e os Programas Presenciais In Company, totalmente presenciais.

A Entib utiliza as mais novas tecnologias de informação e comunicação.

Os cursos são elaborados por uma equipe de profissionais que alia uma sólida formação teórica e pedagógica a uma vasta experiência em EAD (ensino a distância). As inscrições podem ser feitas pela internet, com contato para o email entib@metrologia.org.br, ou pelo telefone (21) 2532-7373.

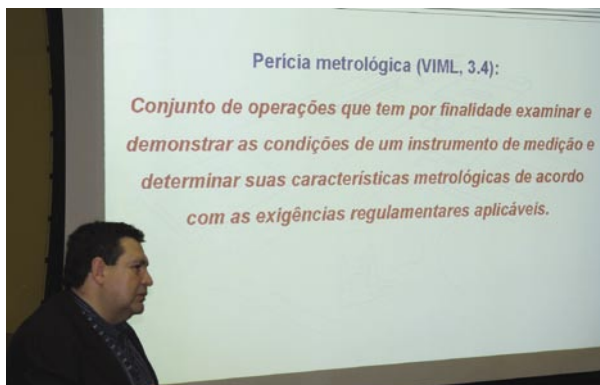


Curso de reciclagem no atendimento ao público

A Diretoria da Qualidade (Dqual) promoverá o 2º curso de capacitação para os profissionais do atendimento ao público entre os dias 13 e 15 de maio, em Xerém. A atualização, que deverá reunir 30 profissionais, será

destinada aos funcionários do Procon, Defensoria Pública e Ministério Público do estado do Rio de Janeiro. Hidrômetro, medidor de consumo de energia elétrica e medidor de consumo de gás serão os principais assuntos abordados no curso. "Aproveitaremos o espaço para esclarecer e informar sobre as atividades do Inmetro" – resume Paulo Coscarelli, diretor substituto da Dqual e principal incentivador da idéia.

O curso terá nove horas de duração e será dividido em duas fases: teoria e prática. A primeira será ministrada por técnicos das áreas de Metrologia Legal e Avaliação da Conformidade. A segunda ocorrerá nos laboratórios da Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), onde os participantes poderão ver de perto os equipamentos de medição e quais as técnicas usadas pela área.



Dia das Mães:

Avós comemoram duplamente a data



Dizem que avós são mães duas vezes. E são mesmo. As avós costumam ser até mais corujas do que foram com os próprios filhos. Elas têm idades variadas e procuram agradar os netos de todas as maneiras, brincando virtualmente no computador, passeando na praça ou viajando nos fins de semana com toda a família.

Bisavó com a casa sempre cheia



Judith Magalhães de Souza, lotada no escritório de Goiás, já é avó duas vezes. Com a família grande, ela se programa para todos os fins de semana viajar 36 quilômetros rumo à Hidrolândia, onde tem uma chácara, o único

lugar onde cabem ao mesmo tempo os 6 netos, a bisneta e os pais da garotada. "Gosto de paparicar todos ao mesmo tempo, mas como são muitos netos, reunir o grupo na casa de campo foi a maneira que encontrei de não deixar ninguém em desvantagem", diz ela, servidora no Inmetro há 34 anos, na área de Metrologia Legal.

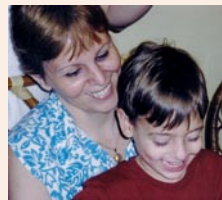
As últimas férias também foram dedicadas à família, em Guarajuba, litoral da Bahia. Mas nem todos os 20 integrantes da família puderam ir. "Sempre que programo as férias penso em um destino em que os filhos e os netos também se encaixem. Sei que nem todos conseguirão e que é o meu período de descanso, mas a convivência é ótima e é um prazer estar entre eles", elogia.

Maternidade madura

Beatriz Helena Belfort, arquiteta da equipe de projetos da Divisão de Engenharia da Diretoria de Adminis-

tração e Finanças (Diraf), lotada em Xerém, estreou no papel de avó precocemente: aos 37 anos. Durante 5 anos, a filha Bruna morou com ela e o neto Eduardo, em Vila Isabel. Em 2006, Bruna recebeu uma proposta de trabalho em São José dos Campos, São Paulo, e se mudou para lá levando o pequeno Eduardo.

- No começo, foi uma separação dolorosa, mas depois me habituei. Entendi que era o melhor para os dois – diz ela. Mas a saudade não passou. Diariamente, quando chega a casa depois do trabalho, Beatriz liga o computador para brincar virtualmente com o neto. As datas mais esperadas são as férias de julho e as festas de fim de ano, em que Beatriz encontra pessoalmente o netinho querido. "Posso resumir a questão de ser avó como a maternidade da maturidade. Temos mais serenidade para encarar as situações e isso é saudável no desenvolvimento da criança", resume Beatriz.



Neto: um filho com açúcar



Quando Gabriel chegou, há 5 meses, a rotina de Marlene Cardoso Soares, funcionária do escritório de Brasília do Inmetro, teve o ritmo modificado. Técnica em Metrologia e Qualidade e habituada a viajar durante a semana para efetuar fiscalizações em cidades no entorno de Goiânia, ela encurtou os longos períodos de trabalho e agora pensa em requerer a aposentadoria para ficar mais tempo com o netinho.

Errata:

Na edição passada (abril / nº 38), publicamos a foto de Karen Francine, coordenadora do orfanato, no lugar da colaboradora do Inmetro, Mauricely de Macedo Franco, que realiza trabalhos sociais desde 1999, e sensibilizou

os colegas do Instituto, ao pedir doações de caixas de bombom para as crianças do orfanato Obra de Assistência à Infância de Bangu.



Ouvidoria:

Atividade cada vez mais valorizada nas empresas

O ouvidor é um profissional cada vez mais importante nas organizações públicas e privadas. O Inmetro implantou sua Ouvidoria em 2001 e, na ocasião, ela atendia somente ao público externo. Atualmente, a equipe conta com 23 servidores e colaboradores, 13 deles trabalhando no call center, na Barra da Tijuca. O serviço funciona através do telefone 0800 285 1818, das 8 h às 18 h 40 min, e atua em três frentes: ouvidoria externa, interna e nos Ipem.

Gerenciada por Julieta Simas desde o início, a Ouvidoria do Inmetro vem desenvolvendo seu projeto mais ousado: implantar nos 27 Ipem espalhados por todo o Brasil um sistema on line de comunicação que permita o contato direto entre o Inmetro e as ouvidorias regionais. “Começamos gradualmente a modernizar a rede de comunicação através do portal da RBMLQ-I. Hoje, 17 Ipem já estão em contato direto com a ouvidoria do Inmetro. A idéia é que os 27 estejam interligados até 2010”, diz Julieta.



O call center funciona na Barra da Tijuca.

O crescimento das ouvidorias nas empresas públicas é notável nos últimos anos. O ouvidor vem desempenhando papel importante nas organizações, atuando como representante dos clientes junto aos principais executivos. “A função do ouvidor tem sido defender de maneira isenta os clientes que, eventualmente, se sintam prejudicados ou ameaçados”, explica Julieta. A boa atuação da Ouvidoria pode agregar valor à imagem da organização.

O cliente externo gera a maior demanda de atendimento para a Ouvidoria do Inmetro. São cerca de 50 mil ligações



externas por ano, uma média de 4.100 por mês, a maioria solicitando informações sobre certificação de produtos, brinquedos ou conversão de veículos para GNV. “Como as demandas são semelhantes, elaboramos uma base de mil perguntas e com as respectivas respostas para tornar o atendimento mais rápido. Hoje, 91% das questões levantadas nos telefonemas são imediatamente respondidas. Esta ação facilitou o trabalho dos atendentes e melhorou a qualidade do atendimento ao cliente”, diz Julieta.

A boa atuação do serviço pode agregar valor às instituições

Como as informações e a legislação mudam com muita frequência, a equipe do call center precisa estar atualizada. A cada 4 meses, os atendentes passam por reciclagem e uma vez ao ano ficam um dia inteiro no campus de Xerém, visitando os laboratórios e se inteirando sobre as novidades. “É uma maneira de também integrar a equipe aos técnicos que eles acionam constantemente no trabalho de elaborar respostas para os clientes. É importante este contato pessoal e menos virtual”, ensina Julieta, há 25 anos servidora do Inmetro.

Os servidores e colaboradores do Inmetro também pode usar a Ouvidoria interna para fazer reclamações ou pedir soluções de questões Institucionais. Mas para não haver confusão em relação às atribuições de cada setor e de cada gestor, o Instituto lançou na intranet uma cartilha explicando quais os assuntos que podem ser tratados pela Ouvidoria.

“Com isso, o relacionamento ficou mais transparente e os servidores e colaboradores sabem o que devem resolver junto aos seus chefes e o que podem trazer para a Ouvidoria. O acesso à Ouvidoria interna pode ser feito por formulário, por envio de documento pelo malote, por telefone ou pessoalmente. Enfim, não faltam meios de se comunicar e a Ouvidoria está sempre pronta a ajudar” – completa Julieta.