

Relatório Ouvidoria Externa 2013



Índice

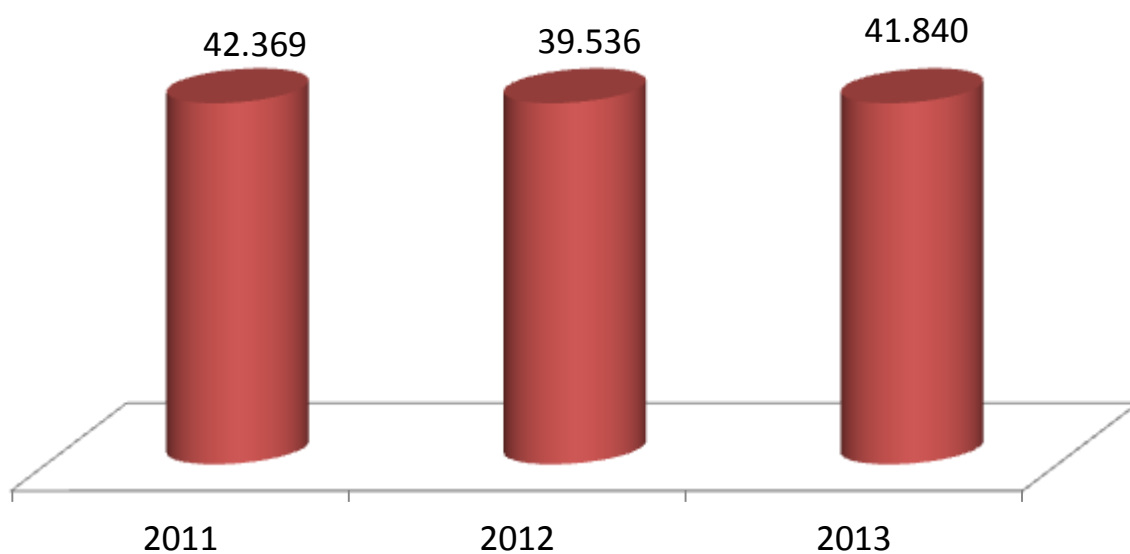
I Demandas Gerais do Inmetro	02
------------------------------	----

II. Demandas das principais áreas:

• Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação	06
• Dqual – Diretoria da Qualidade	09
• Dimel – Diretoria de Metrologia Legal	12
• Dimci - Diretoria Metrologia Científica e Industrial	15
• Gabin – Gabinete da Presidência	18
• Elogios	21

Demandas Gerais do Inmetro

✓ Evolução anual dos atendimentos



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

Total de Atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	37.972	40.178
Reclamação	818	944
Denúncia	257	324
Sugestão	406	318
Crítica	66	54
Elogio	17	22
Total	39.536	41.840

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012	2013
Informação	37.243	39.593
Reclamação	448	625
Denúncia	145	183
Sugestão	395	311
Crítica	47	31
Elogio	17	22
Total	38.295 (97%)	40.765 (97%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	585
Reclamação	319
Denúncia	141
Sugestão	07
Crítica	23
Total	1.075 (3%)

Demandas por canal

Canal	2012	2013
Call Center	26.072	26.822
Internet	13.381	14.903
Correio / fax	50	76
Contato Pessoal	33	39
Total:	39.536	41.840

Áreas mais demandadas

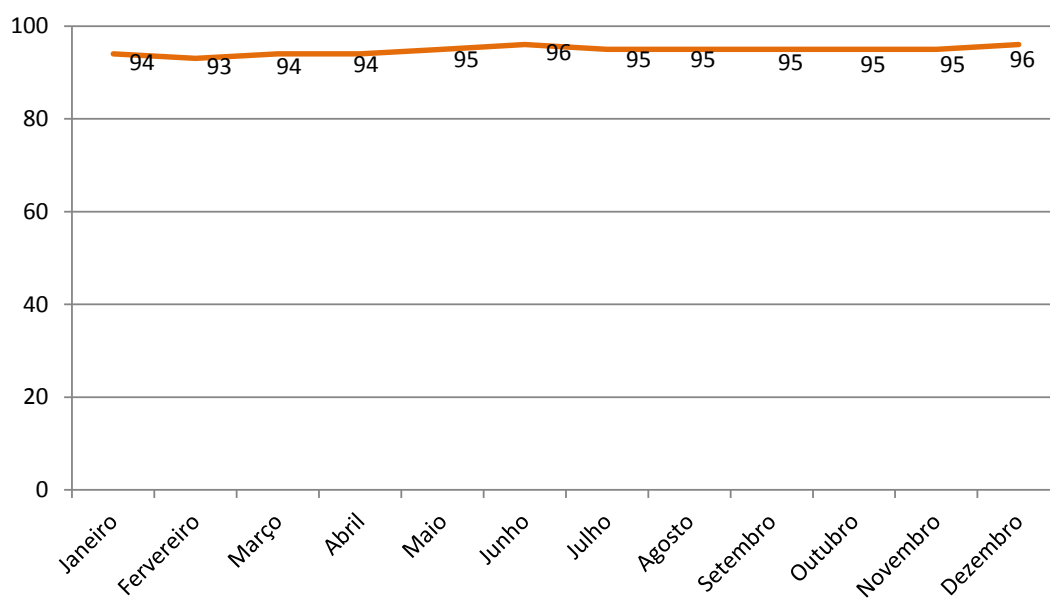
Área	2012	2013
Dconf / Qualidade	14.215	15.551
Cgcre / Acreditação	10.480	10.825
Dimel / Metrologia Legal	2.633	2.635
Dimci / Metrologia Científica	164	205
Gabin / Gabinete da Presidência	144	178

Reclamações sobre “Qualidade no Atendimento”

Diretoria	2012	2013
Cgcre	31	28
Dconf	149	181
Dimel	12	20
Dimci	33	49
Gabin	00	01
Outras	23	13
Total	248	292

✓ Gráfico de Resolutividade

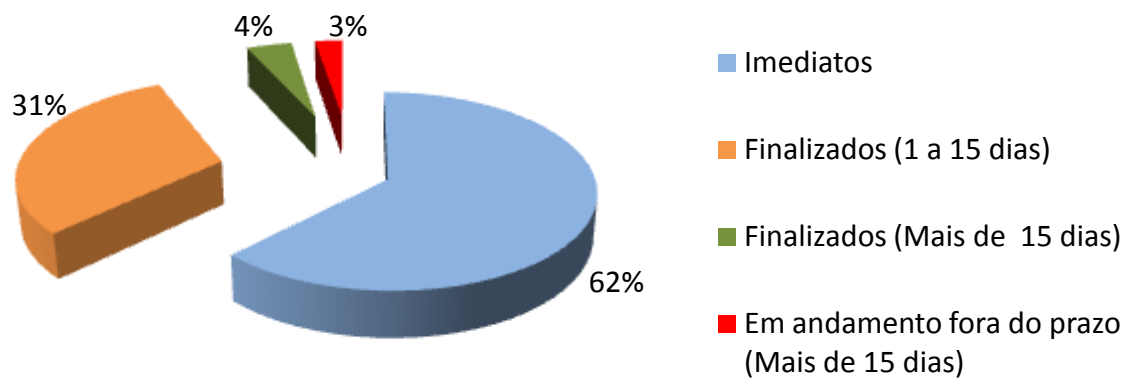
1) atendimentos concluídos (%)



Obs.: O grau de Resolutividade informa, em percentual, o total de atendimento concluído por mês.

✓ Gráfico de Tempo de Resposta

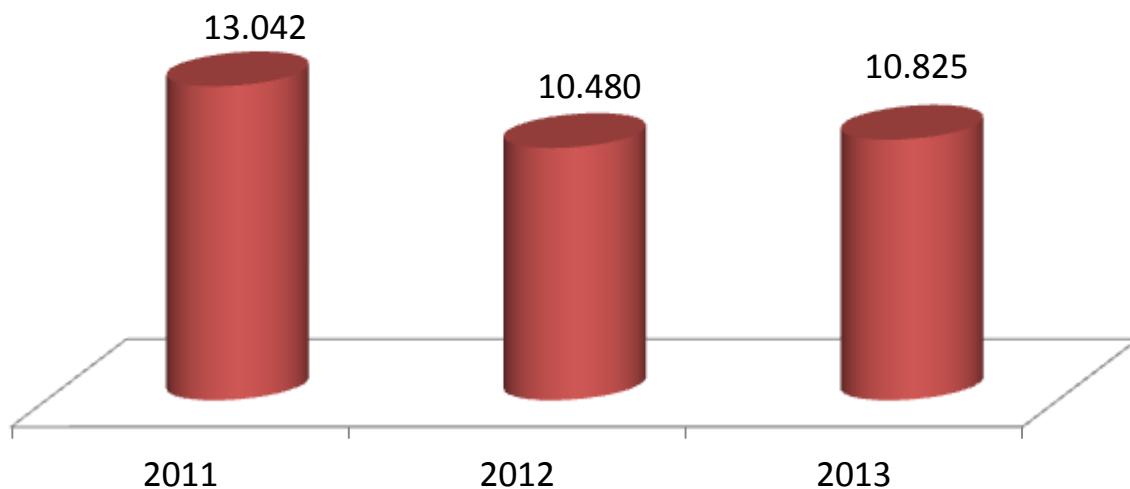
Este gráfico demonstra o desempenho do Inmetro com relação ao tempo utilizado para responder e finalizar o atendimento.



Demandas das principais áreas

Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação

Evolução anual dos atendimentos



Total de atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	10.270	10.573
Reclamação	153	181
Denúncia	55	66
Sugestão	-	01
Crítica	02	04
Total	10.480	10.825

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	10.506
Reclamação	95
Denúncia	09
Total	10.610 (98%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	67
Reclamação	86
Denúncia	57
Crítica	04
Sugestão	01
Total	215 (2%)

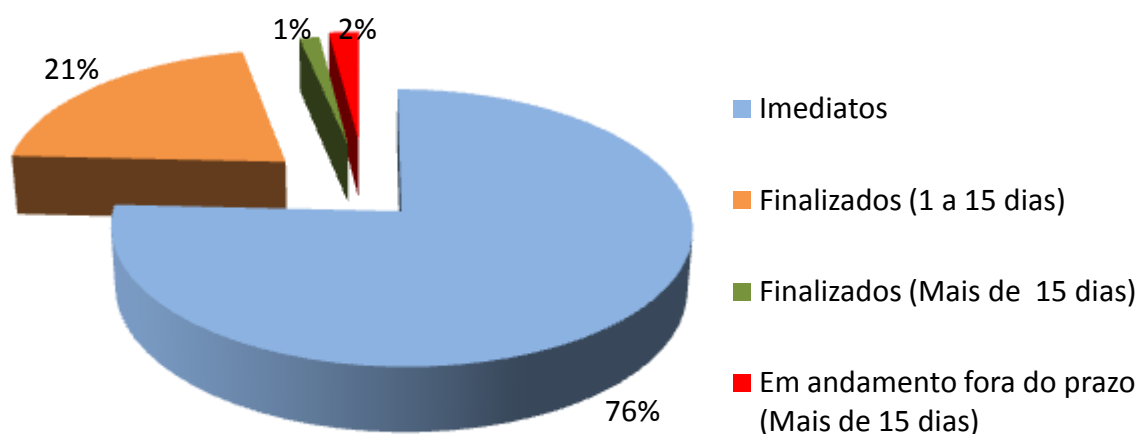
Reclamações mais registradas

Assuntos	2012	2013
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	39	43
Qualidade no atendimento	31	28
Laboratório de Ensaio	18	14
Organismo de Certificação de Produtos	08	12
OPC - Organismos de Certificação de Pessoal	05	13

Denúncias mais registradas

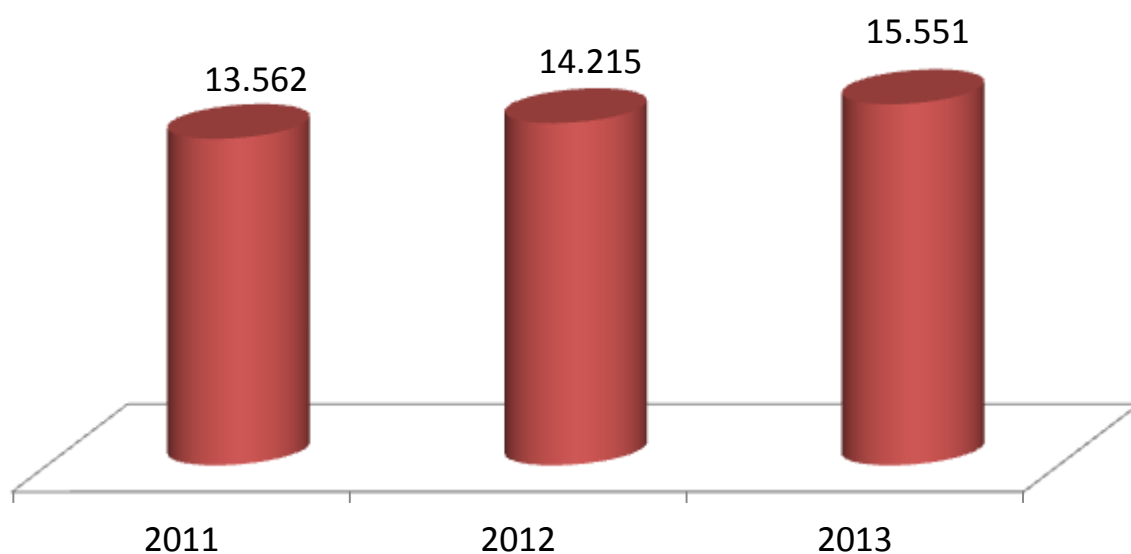
Assuntos	2012	2013
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	24	28
OCP - Organismo de Certificação de Produtos	02	05
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	02	04
Uso indevido da marca	06	04

Tempo de resposta



DCONF – Diretoria de Avaliação da Conformidade

Evolução anual dos atendimentos



Total de atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	13.197	14.540
Reclamação	511	568
Denúncia	81	90
Sugestão	376	305
Crítica	46	40
Elogio	04	08
Total	14.215	15.551

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	14.161
Reclamação	367
Denúncia	48
Sugestão	299
Crítica	21
Elogio	08
Total	14.904 (96%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	379
Reclamação	201
Denúncia	42
Sugestão	06
Crítica	19
Total	647 (4%)

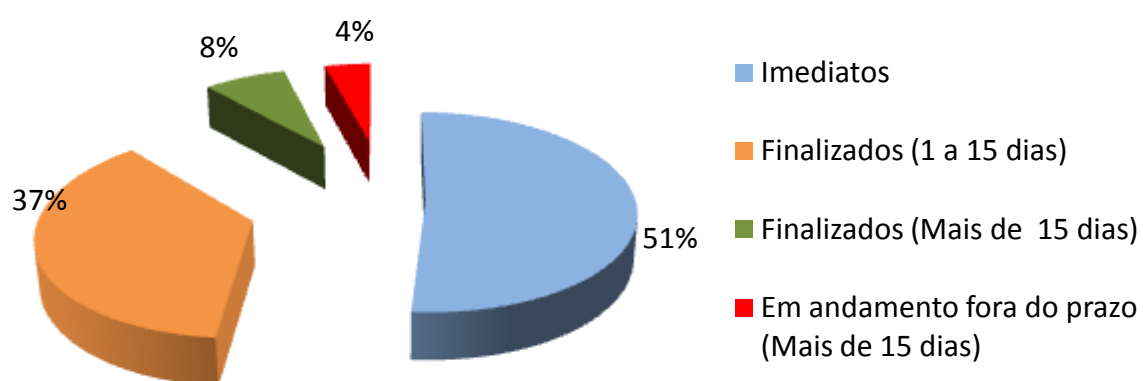
Reclamações mais registradas

Assuntos	2012	2013
Produto de certificação compulsória	176	180
Qualidade no atendimento	149	181
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE	39	36
Site do Inmetro	35	88

Denúncias mais registradas

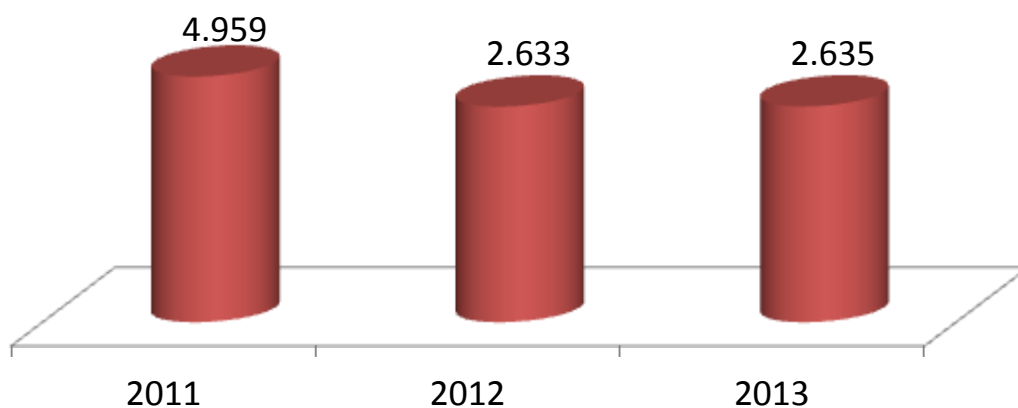
Assuntos	2012	2013
Produto de certificação compulsória	15	33
Produto Pirata	07	14

Tempo de resposta



DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Evolução anual dos atendimentos



Total de atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	2.547	2.568
Reclamação	33	37
Denúncia	21	21
Sugestão	21	03
Crítica	10	04
Elogio	01	02
Total	2.633	2.635

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	2.496
Reclamação	32
Denúncia	11
Sugestão	03
Crítica	04
Elogio	02
Total	2.548 (97%)

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	72
Reclamação	05
Denúncia	10
Total	87 (3%)

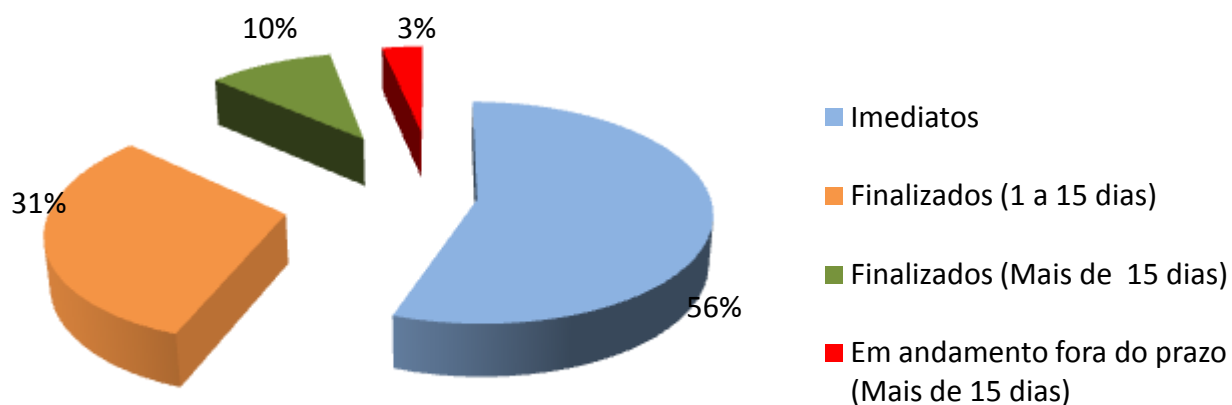
Reclamações mais registradas

Assuntos	2012	2013
Qualidade no atendimento	12	20
Produto Pré-medido	03	02
Site do Inmetro	03	02
Instrumento de medição	07	03
Verificação de instrumentos de medir	01	04

Denúncias mais registradas

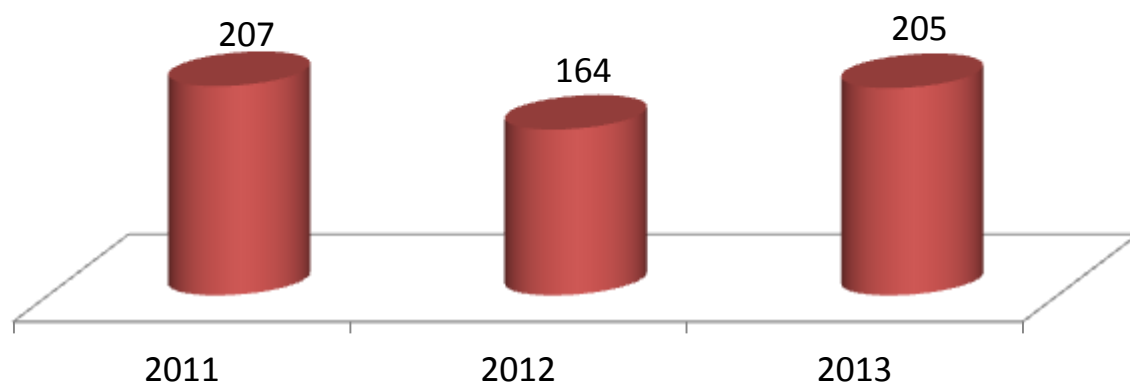
Assuntos	2012	2013
Instrumento de medição	03	07

Tempo de resposta



**DIMCI – Diretoria de Metrologia
Científica e Industrial**

Evolução anual dos atendimentos



Total de atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	130	154
Reclamação	33	51
Elogio	01	-
Total	164	205

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	151
Reclamação	48
Total	199 (97%)

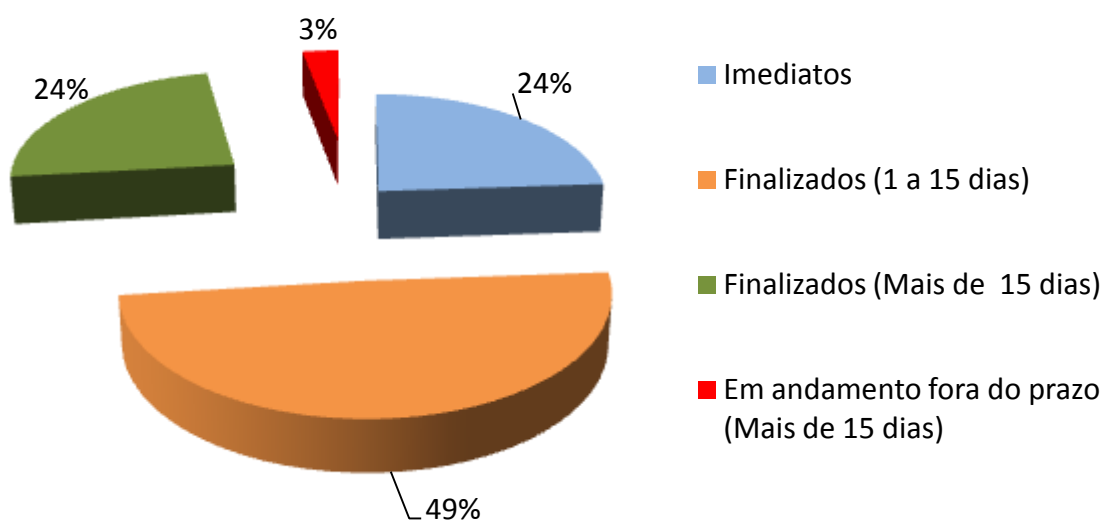
Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	03
Reclamação	03
Total	06 (3%)

Reclamação mais registrada

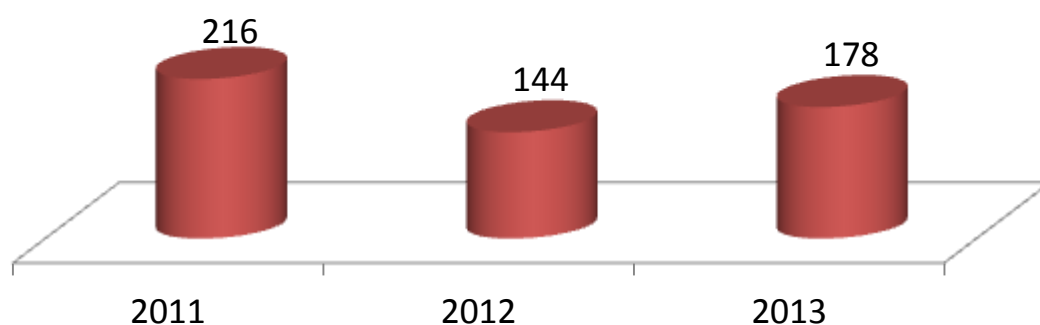
Assunto	2012	2013
Qualidade no atendimento	33	49

Tempo de resposta



GABIN – Gabinete da Presidência

Evolução anual dos atendimentos



Total de atendimentos

Tipo	2012	2013
Informação	125	152
Reclamação	01	02
Denúncia	15	23
Sugestão	01	-
Crítica	01	01
Elogio	01	-
Total	144	178

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	150
Reclamação	02
Denúncia	03
Crítica	01
Total	156 (88%)

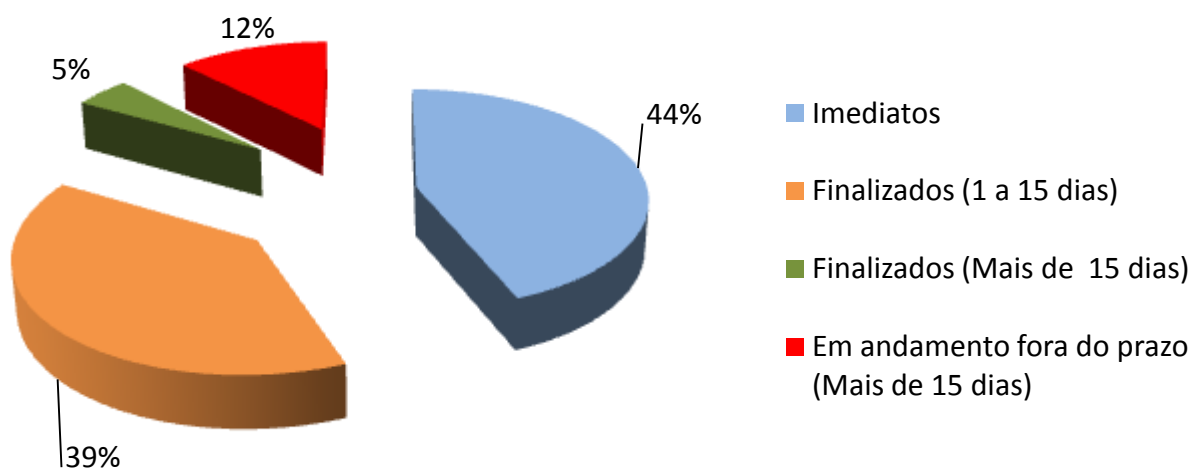
Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	02
Denúncia	20
Total	22 (12%)

Denúncia mais registrada

Assunto	2012	2013
Uso indevido da marca Inmetro - Institucional	15	22

Tempo de resposta



Elogios

“Agradeço pela atenção. Fui surpreendida pela rapidez da resposta enviada pelo INMETRO. Depois dessa experiência, de respeito ao cidadão comum, o INMETRO terá ainda mais credibilidade no meu conceito”.

“Inmetro/ouvidoria
fico muito satisfeito com a elegância do cumprimento da resposta.
antes da data aprazada .
Inmetro , sinônimo de qualidade e eficiência.”

“Ontem, domingo 25/11, uma carta de minha autoria foi publicada na coluna dos leitores sob o título "Certificação"
Gostaria de agradecer o OGLOBO e especialmente o INMETRO pelo serviço que a OUVIDORIA prestou e que superou as minhas expectativas, tanto pela qualidade das informações prestadas, por email e telefone, quanto pelo atendimento dos profissionais envolvidos no atendimento.”

“Faço este contato apenas para agradecer a presteza e elogiar a resposta, creio que eu não tenha conseguido realizar a pesquisa adequadamente e por isso não encontrei. De qualquer forma fico muito contente pela agilidade e clareza da resposta e mais ainda por haver resposta.
Em geral dificilmente os órgãos da administração, sejam diretos ou indiretos respondem a contatos feitos por formulários do site.
Enfim, fica o meu elogio a qualidade do atendimento. Muito obrigado!”

“Agradeço mais uma vez à Ouvidoria pela gentileza de responder Tenho consultado esse órgão sempre que tenho duvidas e nunca fico sem respostas.”

Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

Assistentes de Atendimento

Aline de Oliveira
Carolina Bento
Cristiana Pedrosa
Danielle Peixoto
Fabiola Bompert
Haidê Almeida
Lídia Fernandes
Mariangela Loques

Assistente Administrativo

Aline Moreira