

# **Relatório Ouvidoria Externa 2013**



# Índice

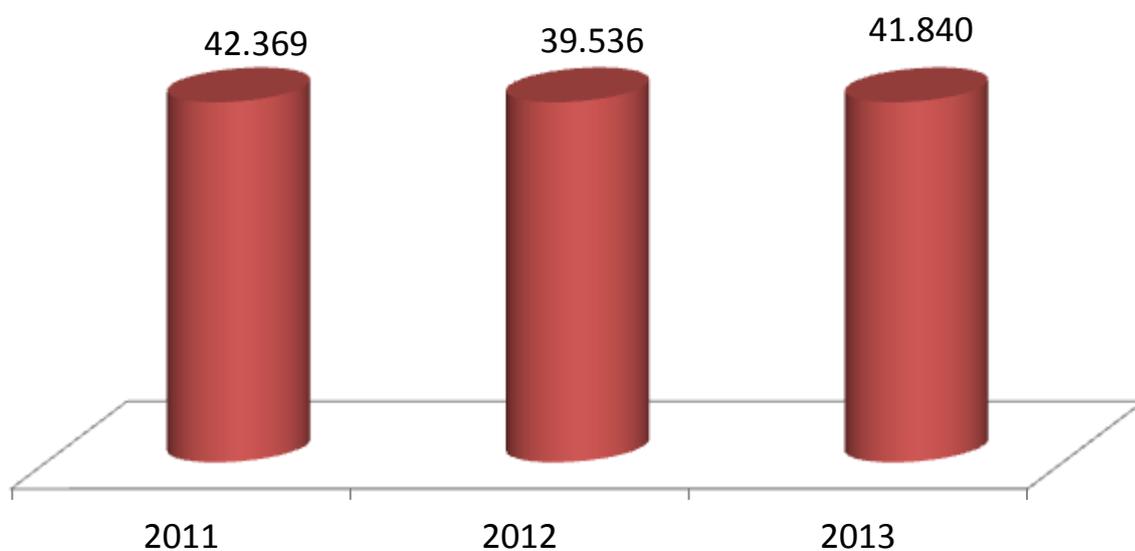
I Demandas Gerais do Inmetro	02
------------------------------	----

## 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
<b>Total</b>	<b>39.536</b>	<b>41.840</b>

### 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
<b>Total</b>	<b>38.295 (97%)</b>	<b>40.765 (97%)</b>

### Total de atendimentos em andamento

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

### 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
<b>Total:</b>	<b>39.536</b>	<b>41.840</b>

### Áreas mais demandadas

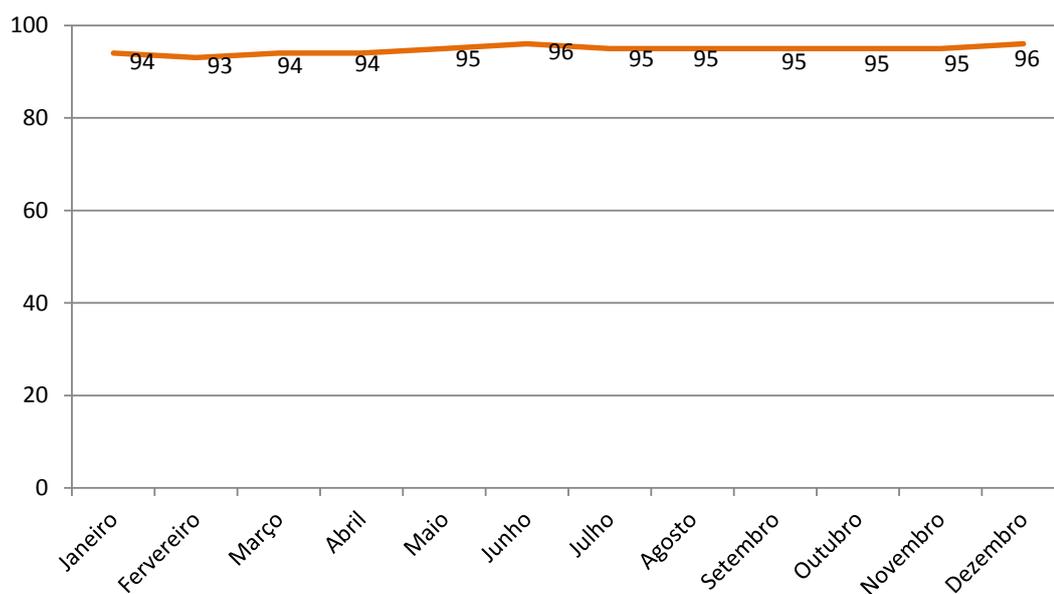
Área	2012	2013
Dconf / Qualidade	14.215	15.551
Cgcre / Acreditação	10.480	10.825
Dimel / Metrologia Legal	2.633	2.635
Dimci / Metrologia Científica	164	205
Gabin / Gabinete da Presidência	144	178

## 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
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>292</b>

### ✓ Gráfico de Resolutividade

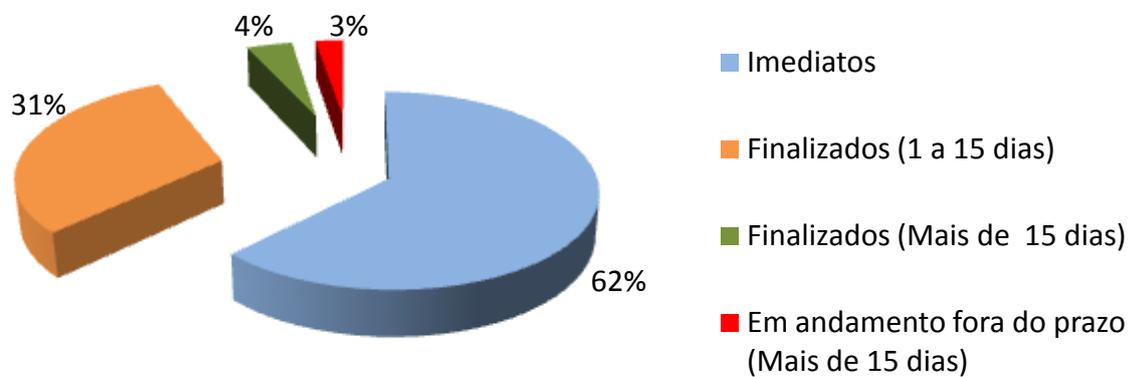
#### 1) atendimentos concluídos (%)



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

### ✓ Gráfico de Tempo de Resposta

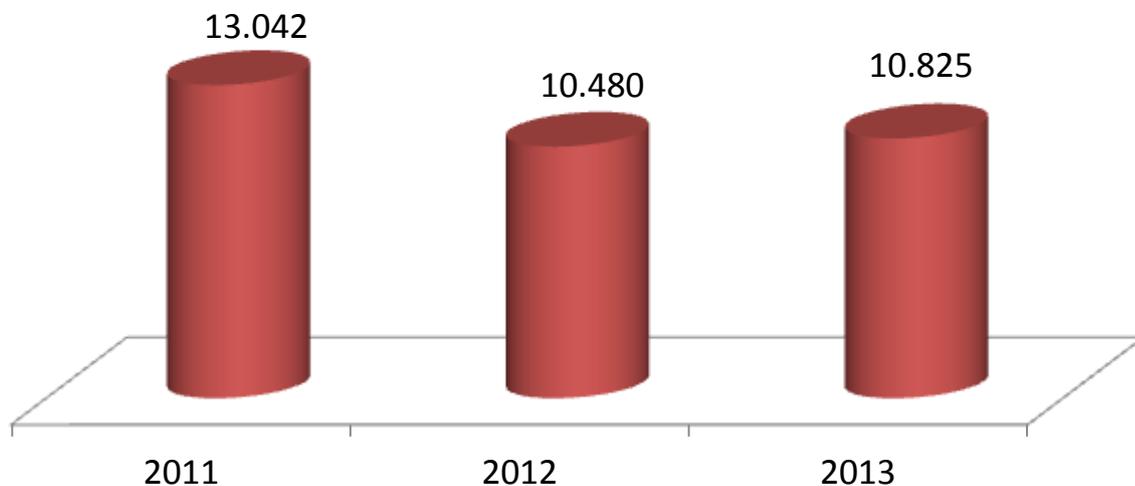
Este gráfico demonstra o desempenho do Inmetro com relação ao tempo utilizado para responder e finalizar o atendimento.



# **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
<b>Total</b>	<b>10.480</b>	<b>10.825</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	10.506
Reclamação	95
Denúncia	09
<b>Total</b>	<b>10.610 (98%)</b>

## Total de atendimentos em andamento

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

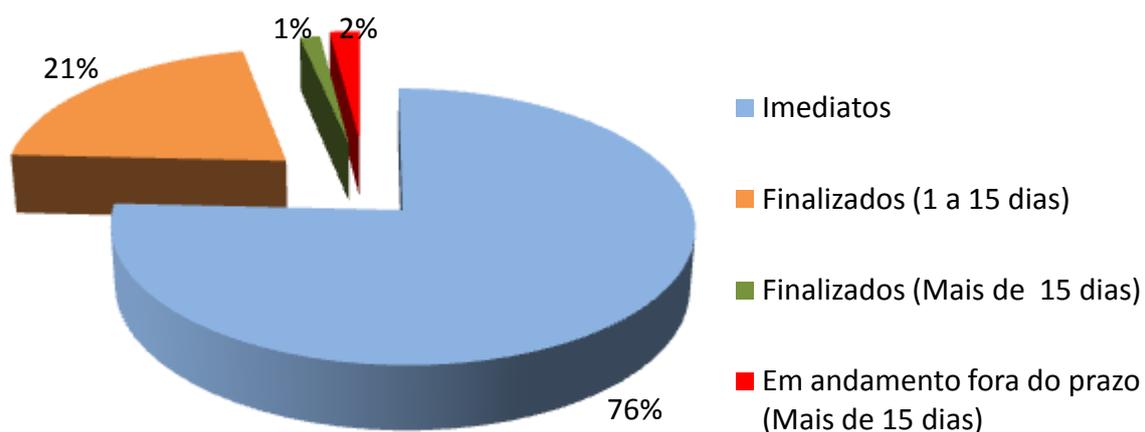
## Reclamações mais registradas

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

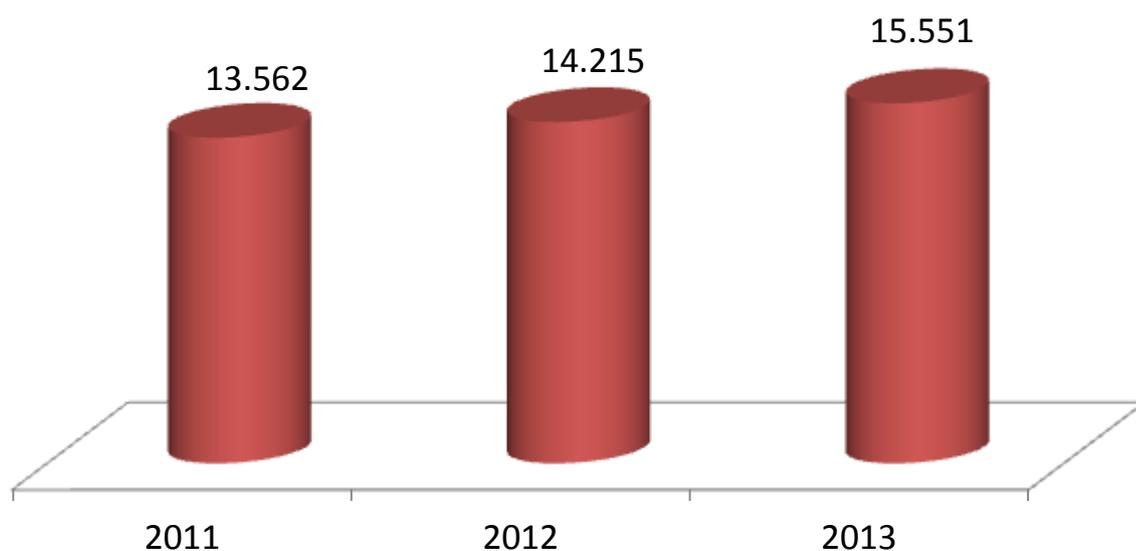
Assuntos	2012	2013
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	24	28
OCP - Organismo de Certificação de Produtos	02	05
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	02	04
Uso indevido da marca	06	04

## 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
<b>Total</b>	<b>14.215</b>	<b>15.551</b>

## Total de atendimentos concluídos

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

## Total de atendimentos em andamento

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

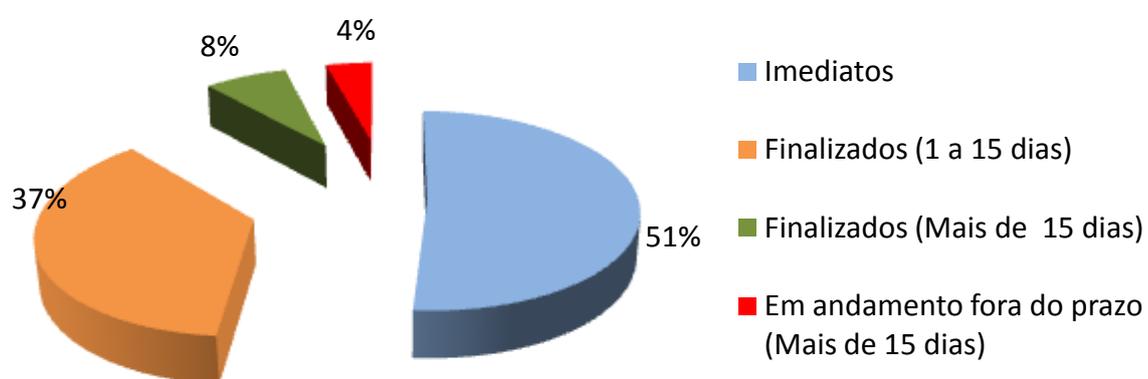
## Reclamações mais registradas

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

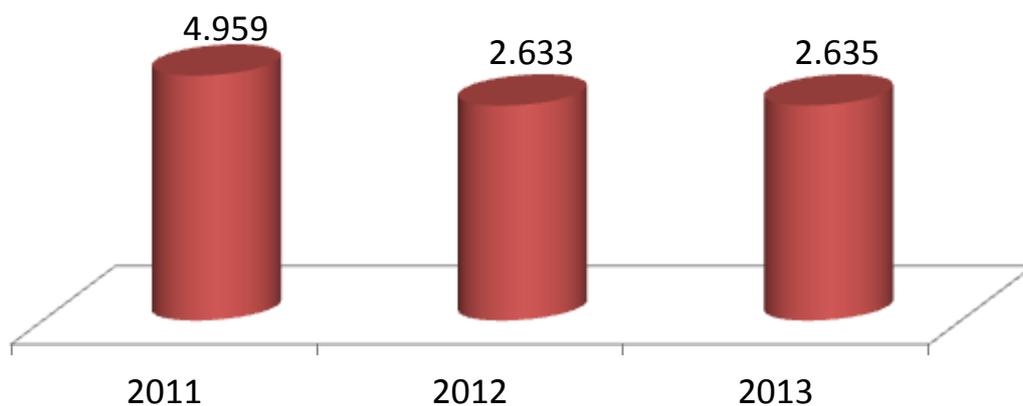
Assuntos	2012	2013
Produto de certificação compulsória	15	33
Produto Pirata	07	14

## 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
<b>Total</b>	<b>2.633</b>	<b>2.635</b>

## Total de atendimentos concluídos

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

## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	72
Reclamação	05
Denúncia	10
<b>Total</b>	<b>87 (3%)</b>

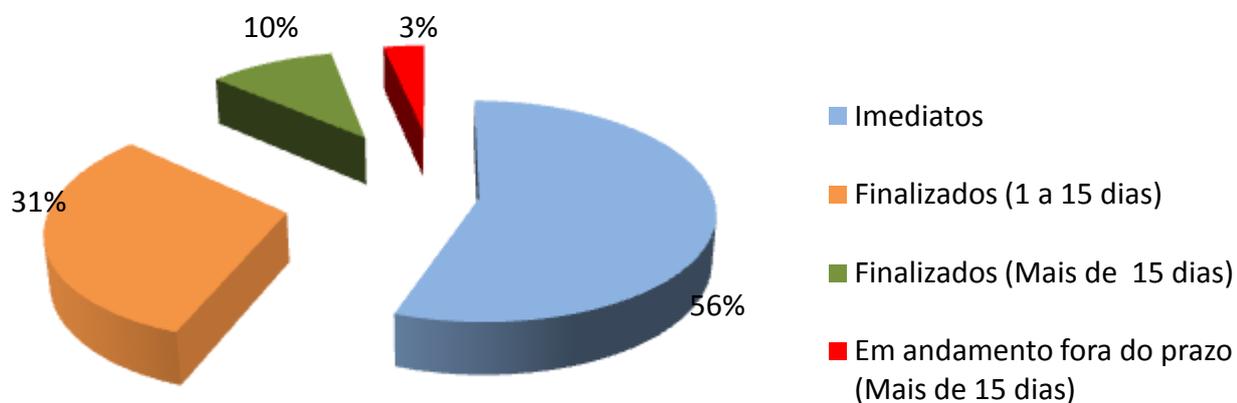
### Reclamações mais registradas

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

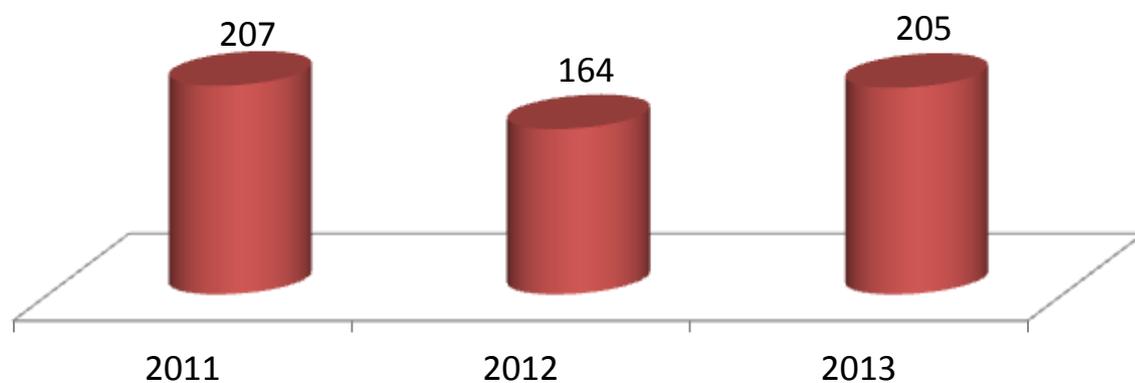
Assuntos	2012	2013
Instrumento de medição	03	07

### 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	-
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>205</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2013
Informação	151
Reclamação	48
<b>Total</b>	<b>199 (97%)</b>

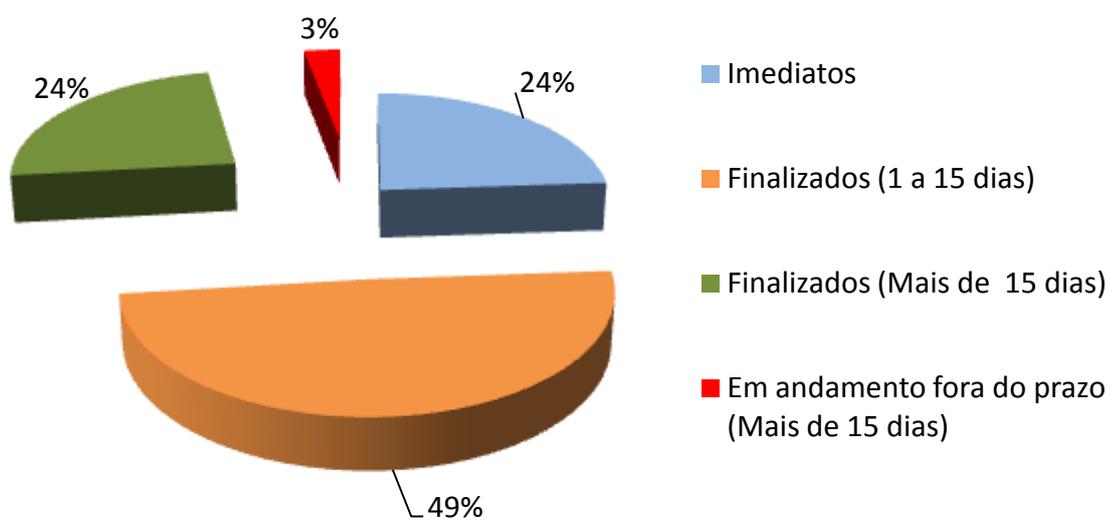
### Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	03
Reclamação	03
<b>Total</b>	<b>06 (3%)</b>

## Reclamação mais registrada

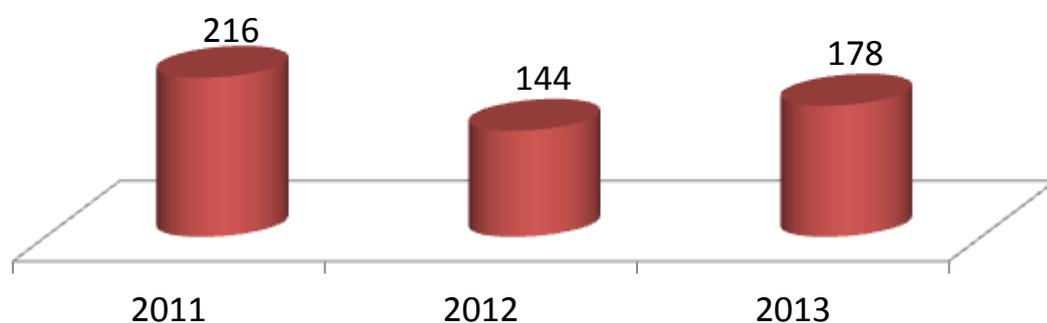
Assunto	2012	2013
Qualidade no atendimento	33	49

## 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	-
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>178</b>

## Total de atendimentos concluídos

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

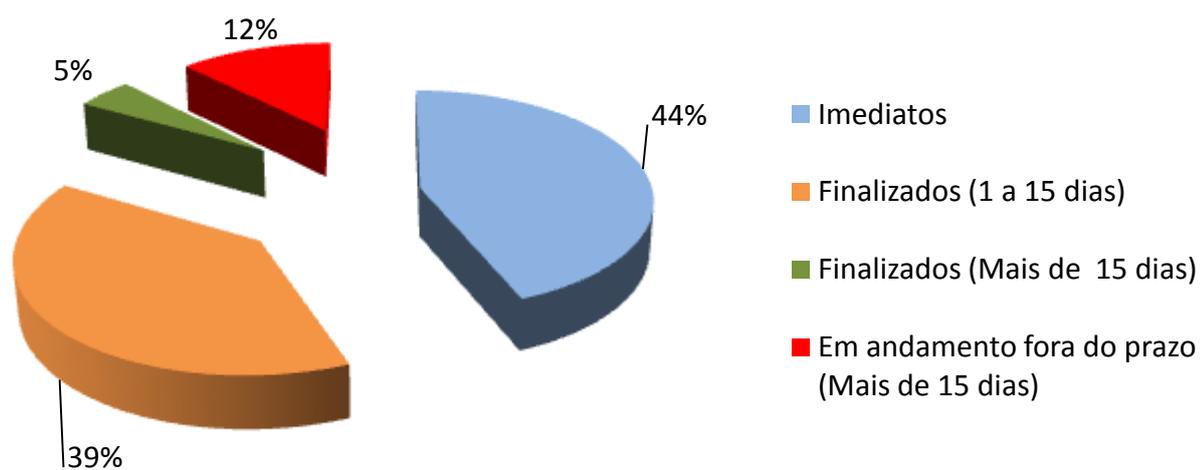
## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2013
Informação	02
Denúncia	20
<b>Total</b>	<b>22 (12%)</b>

## 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*