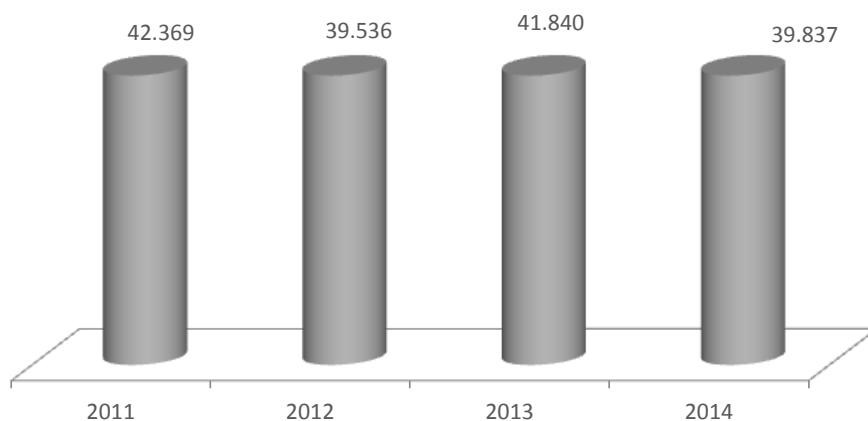


# **Relatório Ouvidoria Externa 2014**



# 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

<b>Tipo</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Informação	40.178	37.483
Reclamação	944	1.055
Denúncia	324	766
Sugestão	318	305
Crítica	54	201
Elogio	22	27
<b>Total</b>	<b>41.840</b>	<b>39.837</b>

Houve um crescimento de 30% nas reclamações e 40% nas denúncias.

### Total de atendimentos concluídos

<b>Tipo</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Informação	39.593	36.829
Reclamação	625	891
Denúncia	183	673
Sugestão	311	295
Crítica	31	177
Elogio	22	17
<b>Total</b>	<b>40.765 (97%)</b>	<b>38.892 (98%)</b>

### Total de atendimentos sem resposta

<b>Tipo</b>	<b>2014</b>
Informação	654
Denúncia	93
Reclamação	64
Crítica	24
Sugestão	10
<b>Total</b>	<b>945 (2%)</b>

### Demandas por canal

<b>Canal</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Call Center	26.822	26.132
Internet	14.903	13.627
Correio / fax	76	45
Contato Pessoal	39	33
<b>Total:</b>	<b>41.840</b>	<b>39.837</b>

### Áreas mais demandadas

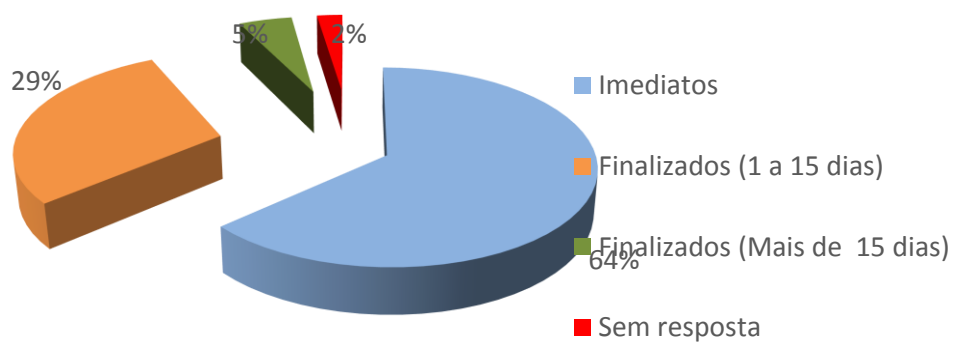
<b>Área</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Dconf (Qualidade)	15.551	14.311
Cgcre (Acreditação)	10.825	10.275
Dimel (Metrologia Legal)	2.635	2.274
Dimci (Metrologia Científica)	205	191
Gabin (Gabinete da Presidência)	178	148

## Reclamações sobre “Qualidade no Atendimento”

Diretoria	2013	2014
Dconf	181	159
Cgcre	28	27
Dimci	49	28
Dimel	20	10
Gabin	01	00
Outras	13	15
	<b>292</b>	<b>239</b>

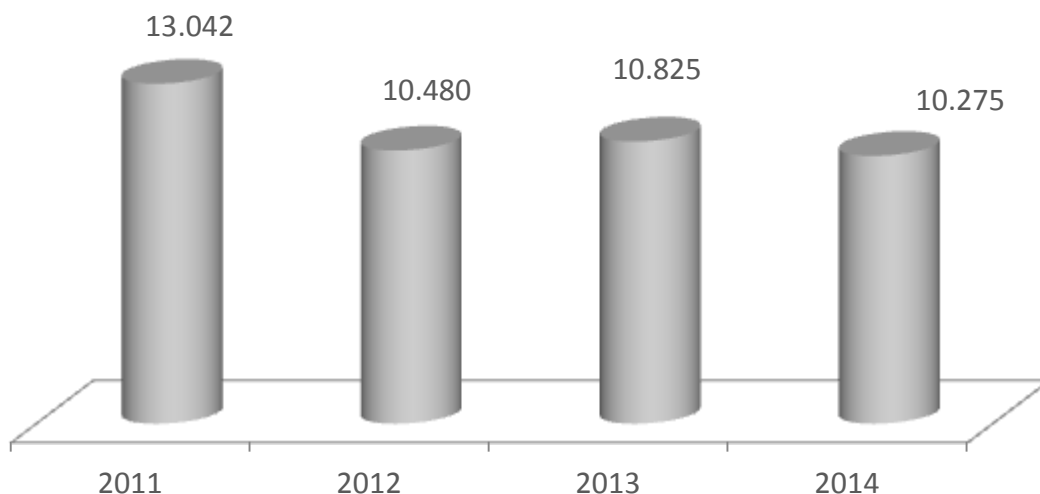
### ✓ Gráfico de Tempo de Resposta

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



# Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação

## Evolução anual dos atendimentos



## Total de atendimentos

Tipo	2013	2014
Informação	10.573	9.956
Reclamação	181	217
Denúncia	66	94
Sugestão	01	04
Crítica	04	02
<b>Total</b>	<b>10.825</b>	<b>10.275</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2014
Informação	9.867
Reclamação	143
Denúncia	32
Elogio	02
Sugestão	01
<b>Total</b>	<b>10.046 (98%)</b>

## Total de atendimentos sem resposta

Tipo	2014
Informação	89
Reclamação	74
Denúncia	62
Crítica	02
Sugestão	02
<b>Total</b>	<b>229 (2%)</b>

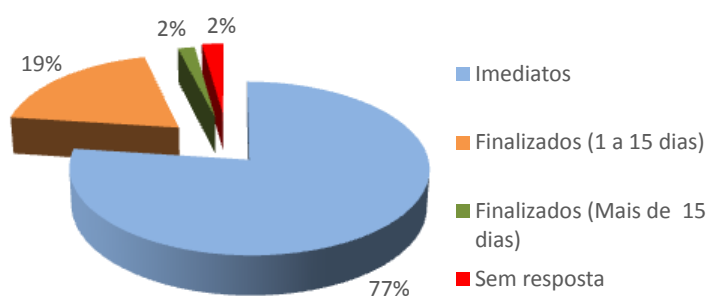
## Reclamações mais registradas

Assuntos	2013	2014
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	43	51
Site do Inmetro – base dos laboratórios	04	49
Qualidade do atendimento	28	27
Organismo de Certificação de Produtos	12	15
Acreditação/laboratórios de ensaio/documentos básicos	08	12

## Denúncias mais registradas

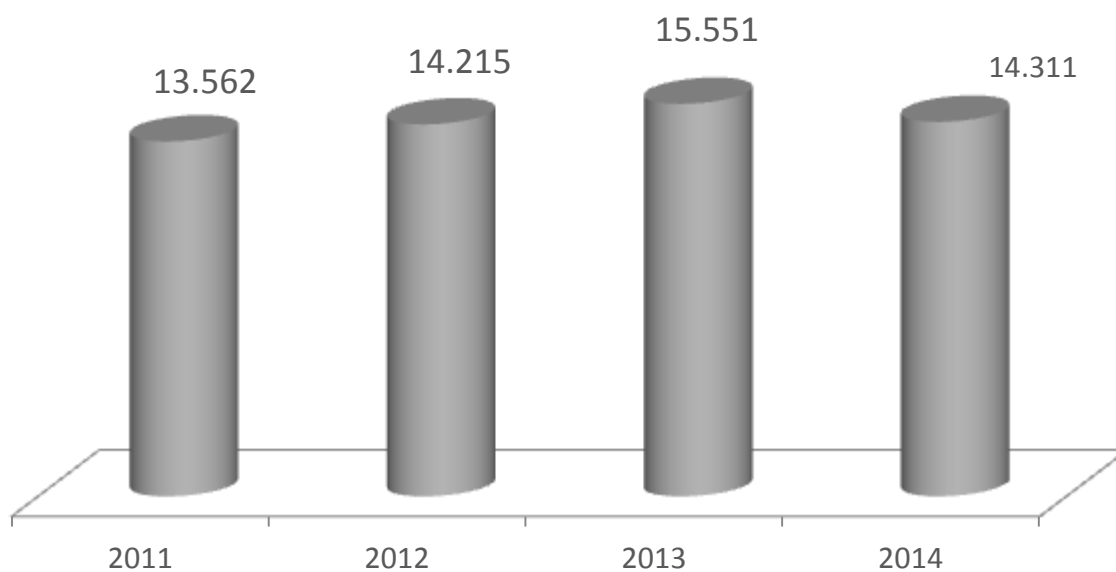
Assuntos	2013	2014
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	28	32
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	04	17
Organismo de Certificação de Produto	05	12
Laboratório de Ensaio	01	10
Uso indevido da marca	04	07

## Tempo de resposta



## DCONF – Diretoria de Avaliação da Conformidade

### Evolução anual dos atendimentos



### Total de atendimentos

Tipo	2013	2014
Informação	14.540	13.149
Reclamação	568	650
Sugestão	305	282
Crítica	40	190
Denúncia	90	35
Elogio	08	05
<b>Total</b>	<b>15.551</b>	<b>14.311</b>

Queda de mais de 50% nas denúncias e um crescimento de 10% nas reclamações.

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2014
Informação	12.791
Reclamação	600
Sugestão	278
Crítica	171
Denúncia	31
Elogio	05
<b>Total</b>	<b>13.876 (97%)</b>

## Total de atendimentos sem resposta

Tipo	2014
Informação	359
Reclamação	50
Crítica	19
Sugestão	04
Denúncia	04
<b>Total</b>	<b>436 (3%)</b>

## Reclamações mais registradas

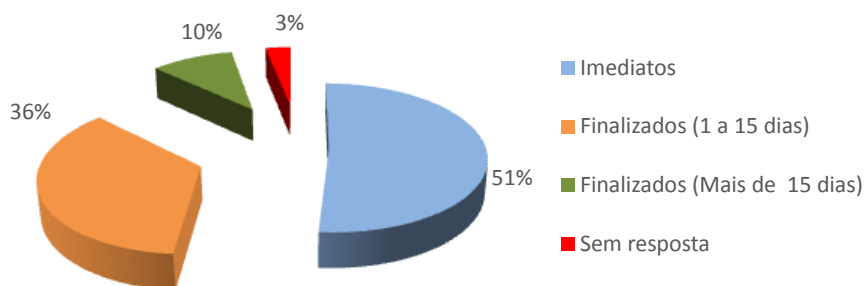
Assuntos	2013	2014
Produto de certificação compulsória	180	233
Qualidade no atendimento	181	159
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE	36	78
Acidente de consumo	00	41
Assunto não regulamentado pelo Inmetro	00	35

Houve uma melhora no número de reclamações sobre qualidade no atendimento.

## Denúncias mais registradas

Assuntos	2013	2014
Falsos Fiscais	54	598
Produto Pirata	14	08
Produto de Certificação Compulsória	33	07
Serviço com Declaração do Fornecedor Compulsório	00	04
Uso Indevido da Marca	03	02

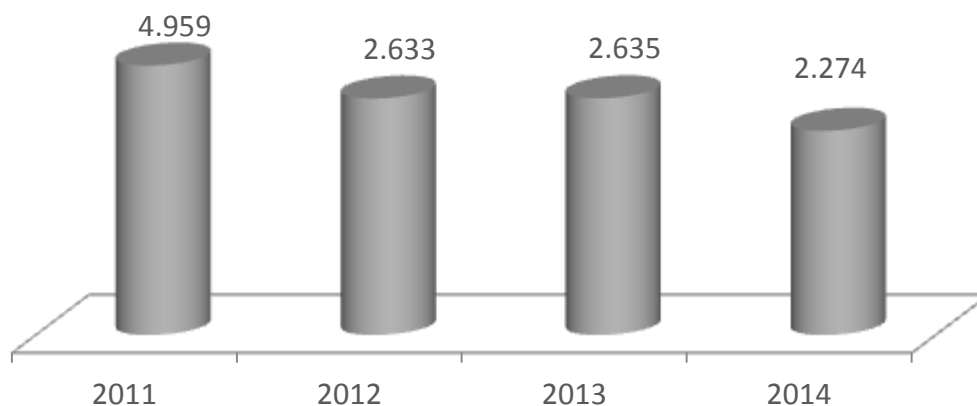
## Tempo de resposta





## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### Evolução anual dos atendimentos



### Total de atendimentos

Tipo	2013	2014
Informação	2.568	2.222
Reclamação	37	29
Denúncia	21	09
Sugestão	03	09
Crítica	04	03
Elogio	02	02
<b>Total</b>	<b>2.635</b>	<b>2.274</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2014
Informação	2.146
Reclamação	27
Sugestão	09
Denúncia	05
Crítica	03
Elogio	02
<b>Total</b>	<b>2.192 (96%)</b>

### Total de atendimentos sem resposta

Tipo	2014
Informação	76
Denúncia	04
Reclamação	02
<b>Total</b>	<b>82 (4%)</b>

## Reclamações mais registradas

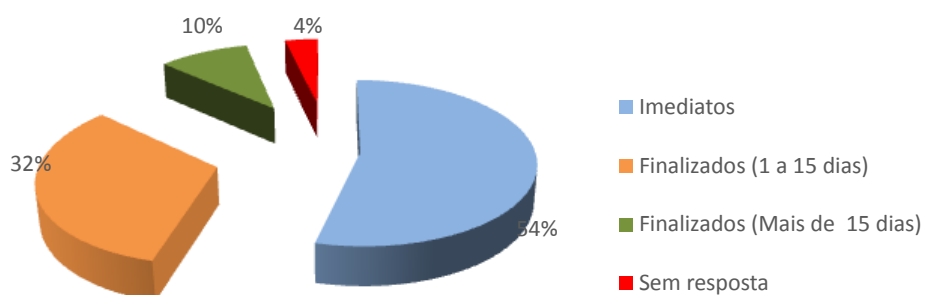
Assuntos	2013	2014
Qualidade no atendimento	20	10
Instrumento de medição	07	09
Instrumento com aprovação de modelo	01	03
Produto Pré-medido	02	03

Caiu pela metade as reclamações sobre qualidade no atendimento.

## Denúncias mais registradas

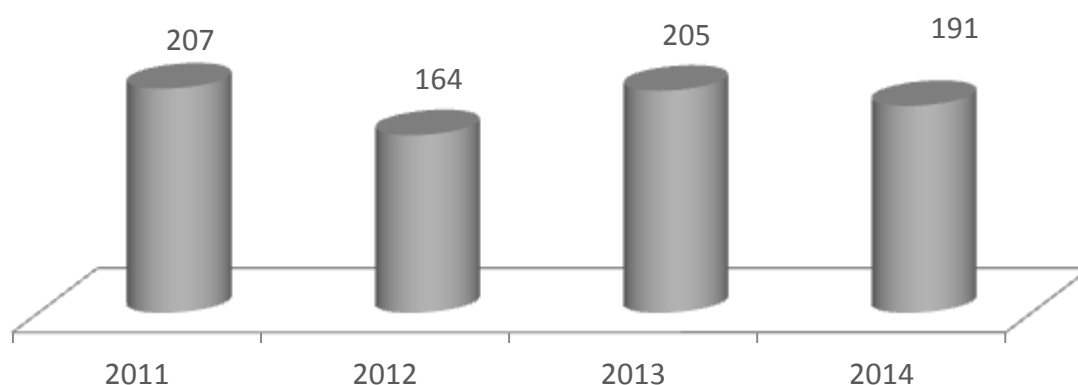
Assuntos	2013	2014
Instrumento de medição	07	05
Fiscalização (Metrologia Legal)	02	02

## Tempo de resposta



## DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica e Industrial

### Evolução anual dos atendimentos



### Total de atendimentos

Tipo	2013	2014
Informação	154	161
Reclamação	51	30
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>191</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2014
Informação	144
Reclamação	26
<b>Total</b>	<b>170 (89%)</b>

### Total de atendimentos sem resposta

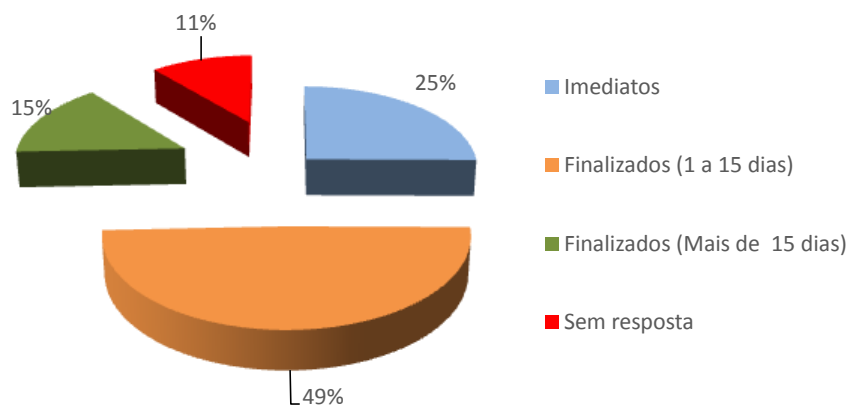
Tipo	2014
Informação	17
Reclamação	04
<b>Total</b>	<b>21 (11%)</b>

## Reclamação mais registrada

Assunto	2013	2014
Qualidade no atendimento	49	25

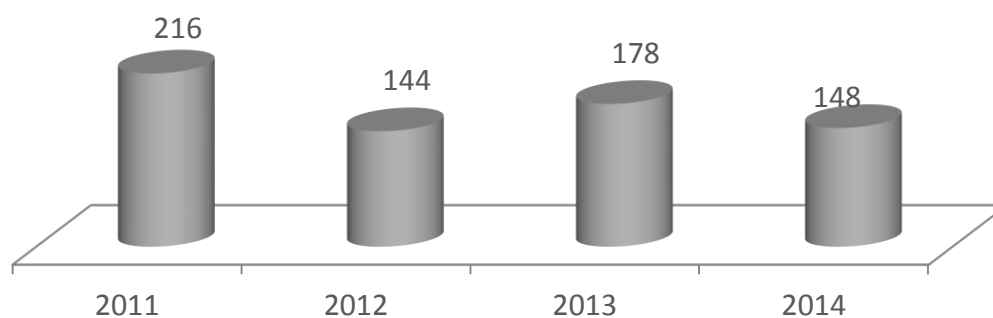
Houve uma diminuição significativa das reclamações sobre qualidade no atendimento.

## Tempo de resposta



## GABIN – Gabinete da Presidência

### Evolução anual dos atendimentos



### Total de atendimentos

Tipo	2013	2014
Informação	152	126
Denúncia	23	17
Reclamação	02	02
Crítica	01	01
Elogio	-	02
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>148</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2014
Informação	125
Denúncia	06
Reclamação	01
Elogio	02
Crítica	01
<b>Total</b>	<b>135 (91%)</b>

### Total de atendimentos sem resposta

Tipo	2014
Denúncia	11
Informação	01
Reclamação	01
<b>Total</b>	<b>14 (09%)</b>

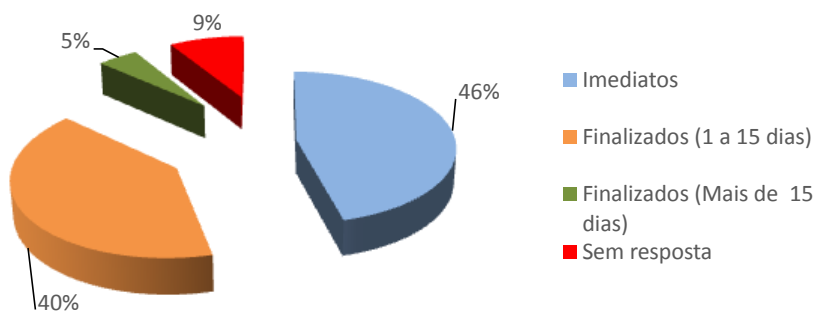
## Denúncia mais registrada

Assunto	2013	2014
Uso indevido da marca Inmetro - Institucional	22	17

Área	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cgcre	08	03	04	06	06	07
Dconf	06	02	04	07	03	07
Gabin	25	13	22	15	23	15
Total	39	18	30	28	32	29

Houve uma diminuição importante nas denúncias sobre uso indevido da marca.

## Tempo de resposta



# Elogios

**Descrição:**

Boa tarde, Carolina

Muito obrigada pela resposta tão rápida e muito bem explicada. Fico muito feliz q temos pessoas competentes e q nos atendem prontamente e de forma clara. Nestes tempos em q desacreditamos de tudo...confesso q mandei o e-mail ja imaginando q teria q ligar daqui a alguns dias pra conseguir uma resposta. Parabens e Muito obrigada mesmo !!

**Descrição:**

Agradeço a esse excelente Órgão de prestação de serviços. Parabéns !!

**Descrição:**

Prezada Sr(a). lidia carvalho fernandes

Confesso que estou muito feliz por ter desempenhado um esclarecimento tão rápido e eficiente ao cidadão. O Brasil espera que a senhora continue nos orgulhando!

**Descrição:**

Haide,

Agradeço toda a atenção dispensada a minha solicitação. Fiquei positivamente impressionado com a atuação do Inmetro e Ipem-pr, que teve inicio com meu contato por e-mail e culminou com a fiscalização na empresa. Acredito que após a formalização da denúncia a empresa levou a sério minha reclamação e retirou de seu estoque o produto irregular. Mais importante do que a multa financeira que eles poderiam receber , na minha opinião, é o caráter educativo de a partir de agora ouvir as reclamações dos consumidores e levar em consideração a nossa legislação antes de vender qualquer produto.

**Descrição:**

Caríssima Sr<sup>a</sup>. Lidia,

Imagine!!!

Quando faço minhas consultas, sempre torço para que caiam com a “senhora”, pois sempre consegue me responder de maneira clara e objetiva, mesmo que nem sempre sejam favoráveis à empresa. (rs)  
Agradeço de coração pela atenção de sempre e por esta oportunidade de manifestar minha simpatia e admiração pela “senhora”.

Muitíssimo obrigada!!! =)

**Descrição:**

Prezados senhores,

Fabíola, Wagner, e todos os que se empenharam em nos ajudar,

boa tarde!

Gostaria de agradecer todo o empenho de Vossas Senhorias em atender aos nossos questionamentos. Nos sentimos seguros em responder aos Recursos impetrados pelas empresas envolvidas em nosso Processo Licitatório, e confiantes na Instituição INMETRO.

**Descrição:**

A

Ouvidoria da INMETRO  
Srta.Cristina F. Pedrosa

Quando alguém, responde "algo", que solicito informações ou uma crítica e pessoa como você Crisitna F. Pedrosa, se propõe a responder de uma forma educada e prestativa, creio que se colocarem fogo no País, me dou por satisfeito, por uma pessoa que educadamente me dá uma resposta prestativa, acaba com imcompreensão de certa forma cabal. Por isto, meus agradecimentos, respeito e uma dádiva com você.

Abraços

**Descrição:**

Gostaríamos de deixar aqui um elogio ao operador da equipe anuência do Rio de Janeiro Sr. Bernardo, que atende no Tel:21-3216-1101 pela gentileza, e pela boa vontade em ajudar, ele é um exemplo como Servidor de Público.

Fica aqui o nosso parabéns



**Descrição:**

Olá,

Só queria parabenizar o trabalho de vcs e dizer que há muitos anos quando eu era adolescente eu fiz no braço direito uma tatoo com o simbolo do Inmetro .

Hehhe

**Descrição:**

Obrigado pelo retorno. Muitos afirmam que a genialidade está na simplicidade. Simples ações como essa (feedback) credenciam ainda mais a credibilidade da instituição.

Parabéns,

Andre Romero

**Descrição:**

Prezado Sr. Marcelo Carlos Afonso Carvalho,

Gostaria de registrar meu agradecimento por sua atenção e disponibilidade em elucidar minhas duvidas durante nossa ligação realizada semana passada, mesmo na ausência da pessoa responsável da área. Na situação atual deste nosso querido Brasil, atitudes como essa nos fazem crer que ainda e possível encontrar seres realmente humanos de alta padrão profissional e em instituições publicas com o INMETRO.

*Julieta Simas Soares*  
**Ouvidora do Inmetro**

**Assistentes de Atendimento**

*Carolina Bento*  
*Cristiana Pedrosa*  
*Danielle Peixoto*  
*Fabiola Bompert*  
*Haidê Almeida*  
*Lídia Fernandes*  
*Mariangela Loques*

**Assistente Administrativo**

*Aline Moreira*