

Relatório Ouvidoria Externa

2011



Índice

I. Apresentação	03
II. Demonstração das Demandas do Inmetro	04
III. Demonstração das Demandas da Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação	10
IV. Demonstração das Demandas da Dqual – Diretoria da Qualidade	14
V. Demonstração das Demandas da Dimel – Diretoria de Metrologia Legal	18
VI. Demonstração das Demandas da Dimci – Diretoria Metrologia Científica e Industrial	21
VII. Demonstração das Demandas do Gabin – Gabinete da Presidência	24
VIII. Elogios	27

Apresentação

Nesse Relatório apresentaremos os dados mais significativos, relativos ao relacionamento do Inmetro com o cidadão-usuário, no ano de 2011.

Esses dados, sempre que possível, serão comparados ao ano anterior, permitindo avaliar tendências e realizar projeções.

Mas, não poderia iniciar esse relatório sem, mais uma vez, justificar a demora em divulgar o mesmo. A razão do atraso permanece a mesma do ano anterior, isto é, dificuldades com as questões ligadas à tecnologia da informação. Nosso software SAC – Sistema de Atendimento ao cidadão, não nos fornecia dados que pudessem ser divulgados com confiança. Assim, parte do trabalho foi feito a moda antiga, manualmente.

Retornando a análise dos dados coletados pela ouvidoria, em 2011, observamos uma diminuição das demandas registradas, em relação aos anos anteriores. Concluimos que esse decréscimo se devia a dois fatores importantes e muito impactantes, um positivo e outro negativo: o primeiro, positivo, foi a implantação, em nosso site, da busca pelo Google; o outro, negativo, foram os constantes problemas com a operadora de telefonia do 0800, que deixava a ouvidoria sem contato com a sociedade, por horas e as vezes, dias.

Por fim, esclarecemos que este Relatório está dividido em duas partes: a primeira com os dados gerais da Instituição; e a segunda parte com os dados das diretorias técnicas, por ordem de volume de demanda.

Caso haja necessidade de mais detalhamento em relação a algum dado aqui apresentado, por parte de alguma área específica, estamos à disposição.

Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

“Devemos julgar um homem mais pelas suas perguntas que
pelas respostas”
(Voltaire)

Demonstração Geral das demandas do Inmetro

Dados gerais do Inmetro

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

Total de Atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	44.597	40.855
Reclamação	537	885
Denúncia	314	279
Sugestão	272	260
Crítica	55	68
Elogio	25	22
Total	45.800	42.369

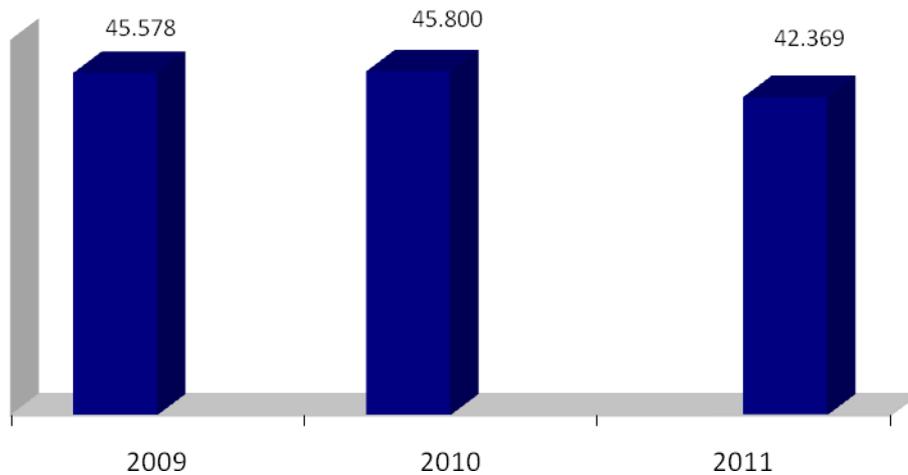
Observamos neste quadro, que as reclamações obtiveram um crescimento de 65%, em relação ao ano anterior.

Demandas por canal

Canal	2010	2011
Call Center	36.056	30.446
Internet	9.612	11.813
Correio / fax	102	77
Contato pessoal	30	33
Total:	45.800	42.369

Em 2011, o Call Center diminuiu sua demanda em, aproximadamente, 20%, em virtude dos problemas ocorridos com a empresa de telefonia que deixou nosso 0800 fora do ar por horas e, às vezes, dias.

Evolução anual dos atendimentos



Áreas mais demandadas

Área	2010	2011
Cgcre/Acreditação	17.805	13.042
Dqual/Qualidade	12.252	13.562
Dimel/Metrologia Legal	2.902	4.959
Dimci/Metrologia Científica	205	207
Gabin/Gabinete da Presidência	96	180

Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	44.525	40.647
Reclamação	362	683
Denúncia	243	168
Sugestão	266	247
Crítica	46	48
Elogio	23	22
Total	45.465(99%)	41.815(98,96%)

Destacamos que quase toda demanda de 2011 já foi concluída, isto é, 98,96%. Somente a título de comparação, a Ouvidoria da Anvisa, no mesmo período, concluiu 83%.

Total de atendimentos em andamento

Tipo	2010	2011
Informação	72	208
Reclamação	175	202
Denúncia	71	111
Sugestão	06	13
Crítica	09	20
Elogio	02	-
Total	335	554

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010	2011
Procedentes	152	51
Improcedentes	91	117
Total	243	168

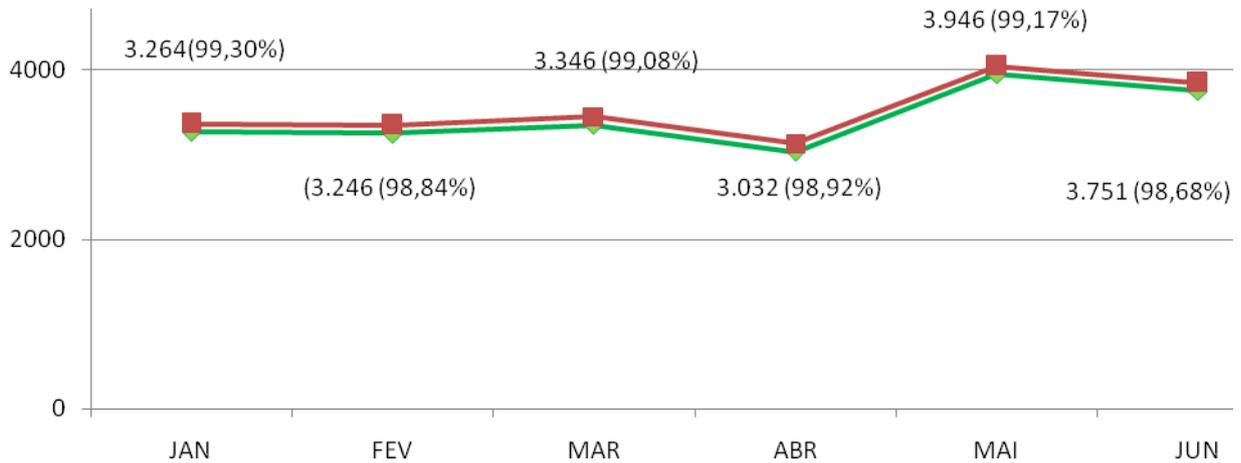
Reclamações sobre a “Qualidade no Atendimento”

Diretoria	2010	2011
Cgcre	11	26
Dqual	41	125
Dimel	02	12
Dimci	28	59
Outras	04	14
Total	86	236

No quadro acima, observamos um crescimento de 168%, nas reclamações sobre qualidade no atendimento. Todas as diretorias obtiveram um alto índice nas reclamações quanto ao atendimento prestado ao cidadão. Sugerimos que esta questão seja avaliada pelas respectivas áreas.

Gráfico de Resolutividade

Atendimentos concluídos – 1º semestre 2011



Atendimentos concluídos – 2º semestre 2011

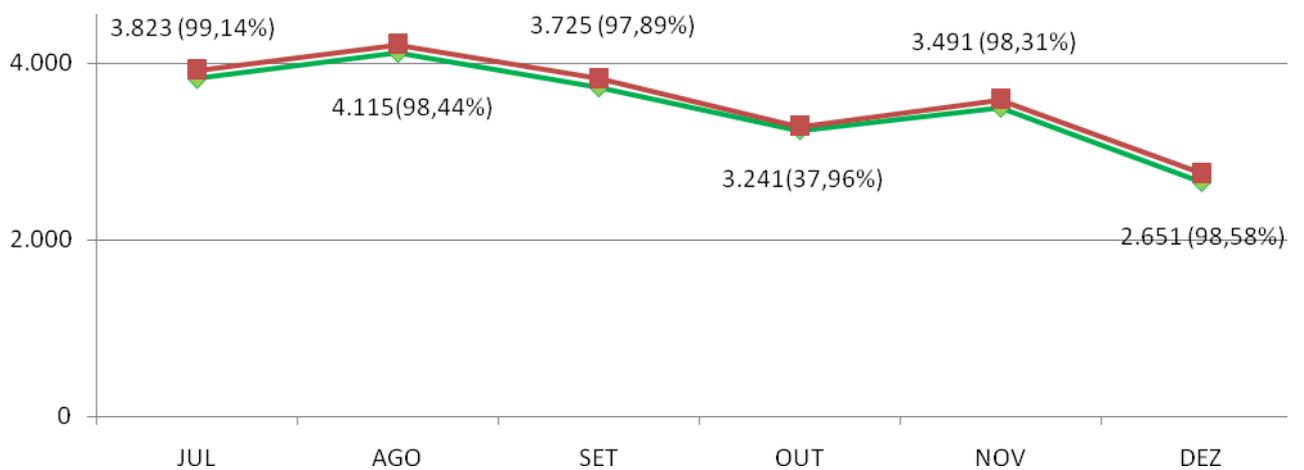
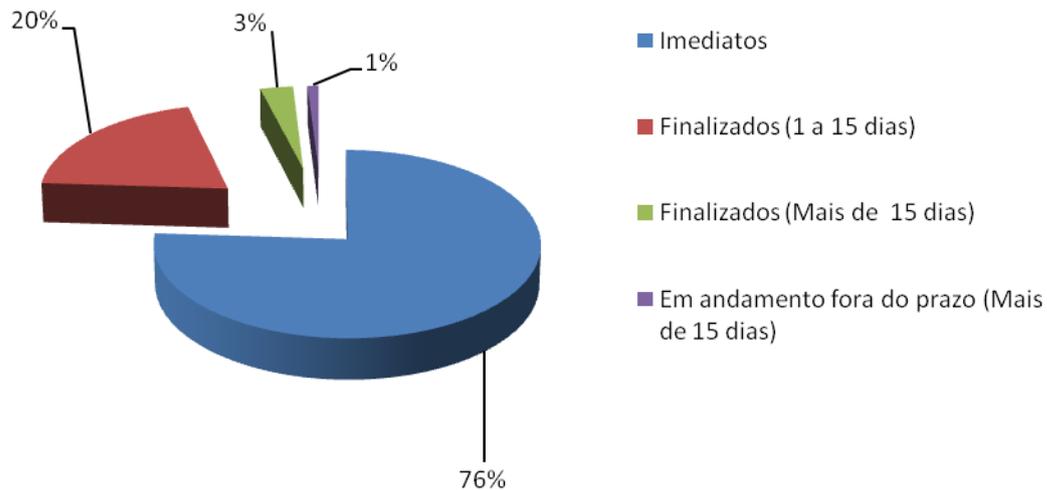


Gráfico de Tempo de Resposta

Este gráfico demonstra o desempenho do Inmetro com relação ao tempo de resposta para o cidadão. Lembramos que a maioria dos atendimentos sobre informação, é realizada pelo call center, que fornece, imediatamente, 95% das respostas. As demandas sobre reclamação e denúncia são enviadas às áreas responsáveis, para o devido atendimento.

A Norma da Ouvidoria prevê 03 dias para responder informações e 15 dias úteis para responder ou posicionar o demandante, com relação às denúncias e reclamações.



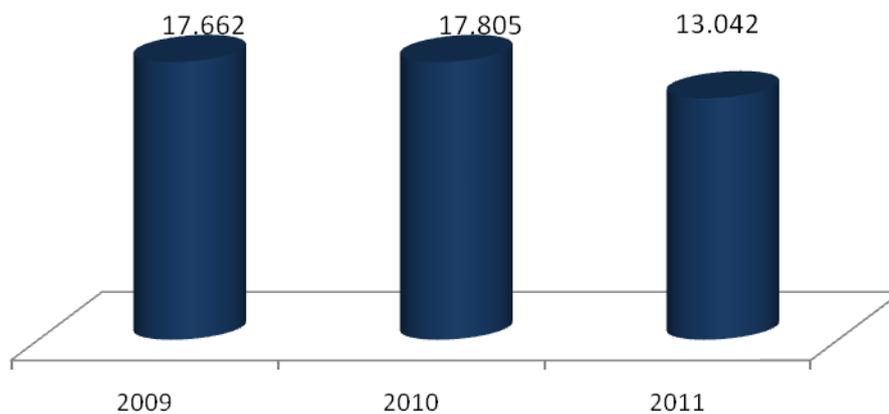
Demonstração das demandas
CGCRE – Coordenação
Geral de Acreditação

Total de atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	17.555	12.757
Reclamação	125	153
Denúncia	120	126
Sugestão	03	04
Crítica	01	01
Elogio	01	01
Total	17.805	13.042

Registramos uma queda acentuada no número de informações da Cgcre, em 2011, em relação a 2010. Julgamos que o motivo principal deve-se a proficiência do nosso sítio na internet, com o auxílio da ferramenta Google.

Evolução anual dos atendimentos da CGCRE



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	17.539	12.717
Reclamação	86	139
Denúncia	74	65
Sugestão	03	02
Elogio	01	01
Crítica	01	00
Total	17.704(99,5%)	12.924(99,09%)

Total de atendimentos pendentes

Tipo	2010	2011
Informação	16	40
Reclamação	39	14
Denúncia	46	61
Sugestão	00	02
Crítica	00	01
Total	101 (0,5%)	118 (0,91%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010	2011
Procedentes	44	24
Improcedentes	30	41
Total	74	65

Reclamações mais registradas

Assuntos	2010	2011
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	41	51
Qualidade no atendimento	11	26
Laboratório de Calibração – RBC	06	10
Site do Inmetro	09	10
Organismo de Certificação de Produtos	11	08
OPC - Organismos de Certificação de Pessoal	03	06

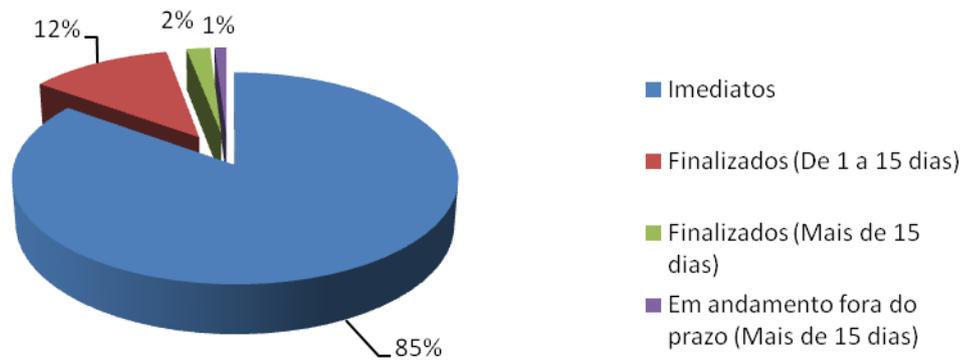
No quadro acima, observamos um crescimento de 130%, com relação à “qualidade no atendimento”, ficando, este assunto, entre as cinco mais recorrentes.

Denúncias mais registradas

Assuntos	2010	2011
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	17	39
OCP - Organismo de Certificação de Produtos	57	32
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	23	11
Uso indevido da marca	03	05
Serviço certificado compulsoriamente	01	03

Com relação aos OIA – Segurança Veicular, as denúncias cresceram 130%. Por outro lado, percebe-se uma queda de 44%, nas denúncias sobre OCP – Organismo de Certificação de Produto e 50% nas denúncias sobre OIP – Produto Perigoso.

Tempo de resposta



Demonstração das
Demandas DQUAL
Diretoria da Qualidade

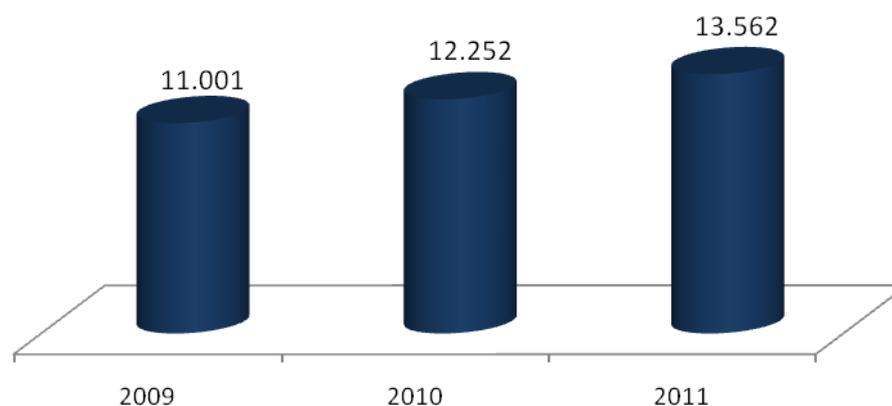
Total de atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	11.450	12.677
Reclamação	318	497
Denúncia	165	75
Sugestão	262	246
Crítica	46	57
Elogio	11	10
Total	12.252	13.562

Neste quadro, percebemos um crescimento de 10% nas demandas em geral. Notamos também, um crescimento de 55% com relação às reclamações e uma diminuição de 100%, em relação às denúncias.

A Dqual continua sendo a diretoria com o maior número de elogios.

Evolução anual dos atendimentos da Dqual



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	11.413	12.569
Reclamação	187	333
Denúncia	144	53
Sugestão	257	236
Crítica	39	39
Elogio	10	10
Total	12.050(98%)	13.240(97,62%)

Total de atendimentos pendentes

Tipo	2010	2011
Informação	37	108
Reclamação	131	164
Denúncia	21	22
Sugestão	05	10
Crítica	07	18
Elogio	01	00
Total	202 (1,6%)	322 (2,3%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010	2011
Procedentes	93	11
Improcedentes	51	42
Total	144	53

Reclamações mais registradas

Assuntos	2010	2011
Produto de certificação compulsória	160	182
Qualidade no atendimento	41	125
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	26	63
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE	40	43
Site - banco de dados	20	12
Produto de certificação voluntária	09	10
Serviço certificado compulsoriamente	06	06

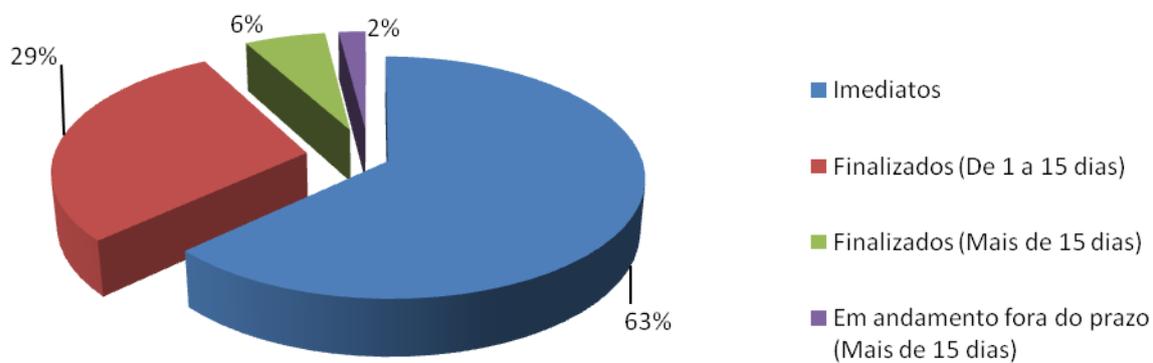
Destacamos neste quadro, o crescimento de 200%, nas reclamações sobre a qualidade do atendimento.

Denúncias mais registradas

Assuntos	2010	• 2011
Empresa Registrada	17	12
Produto de certificação compulsória	32	12
Produto Pirata	04	02
Empresas Clandestinas	51	01
Processos certificados compulsoriamente	13	00

Neste quadro notamos uma queda significativa das denúncias, de maneira geral. Isso acontece em virtude da implantação da NIG-OUVID-005 que prevê que toda demanda que requer uma ação de fiscalização, pelos órgãos delegados, deve ser enviada diretamente às ouvidorias, pela Ouvidoria do Inmetro.

Tempo de resposta



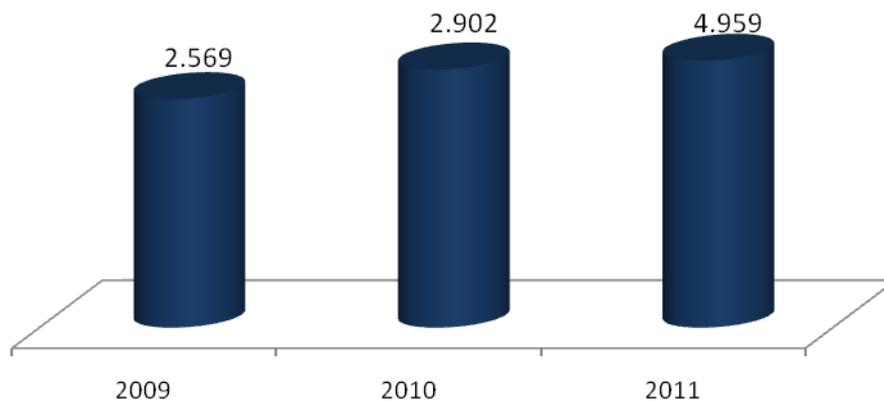
Demonstração
das demandas DIMEL
Diretoria de Metrologia Legal

Total de atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	2.874	4.886
Reclamação	13	35
Denúncia	06	22
Sugestão	05	08
Crítica	04	08
Total	2.902	4.959

Em 2011, percebemos um crescimento de 70%, na demanda geral. Sendo que as reclamações cresceram 170% e as denúncias 269%.

Evolução anual dos atendimentos da Dimel



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	2.862	4.844
Reclamação	12	29
Denúncia	05	16
Sugestão	04	07
Crítica	02	07
Total	2.885(99,41%)	4.903(98,87%)

Total de atendimentos pendentes

Tipo	2010	2011
Informação	12	42
Reclamação	01	06
Denúncia	01	06
Sugestão	01	01
Crítica	02	01
Total	17(0,5%)	56(1,29%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010	2011
Procedentes	01	03
Improcedentes	04	13
Total	05	16

Reclamações mais registradas

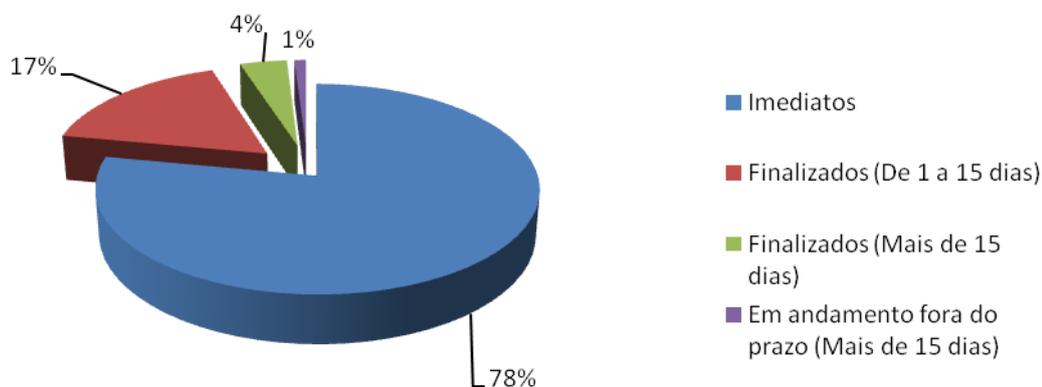
Assuntos	2010	2011
Qualidade no atendimento	02	12
Procedimento de fiscalização	00	08
Produto Pré-medido	02	05
Taxa de serviço metrológico	04	04
Instrumento de medição	03	03

Na Dimel também percebemos um crescimento nas reclamações com relação à qualidade do atendimento, 500%.

Denúncias mais registradas

Assuntos	2010	2011
Instrumento de medição SEM aprovação de modelo	01	05
Produto pré-medido	02	03
Instrumento de medição COM aprovação de modelo	01	01
Conduta profissional - RBMLQ - (MT)	01	00

Tempo de resposta

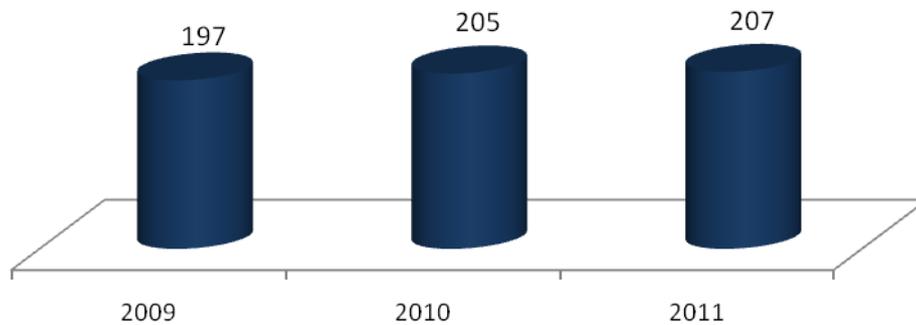


Demonstração das demandas
DIMCI – Diretoria de
Metrologia Científica e Industrial

Total de atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	176	145
Reclamação	29	62
Total	205	207

Evolução anual dos atendimentos da Dimci



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	176	143
Reclamação	29	62
Total	205(100%)	205(99,03%)

Total de atendimentos pendentes

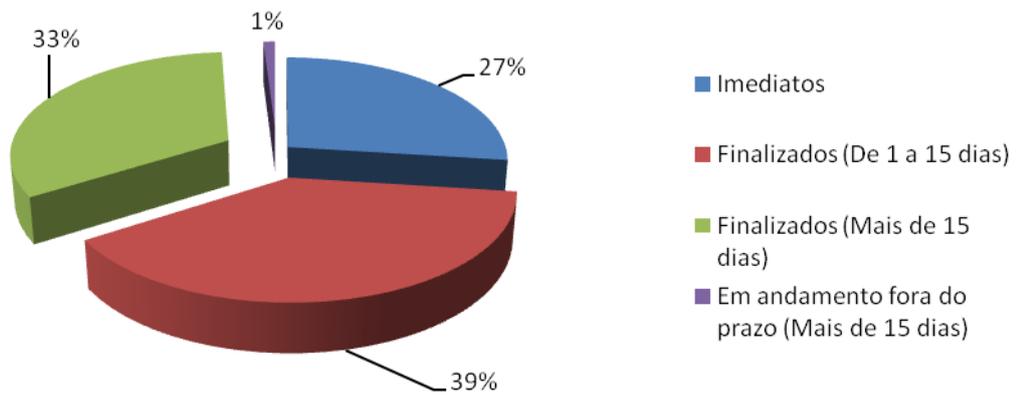
Tipo	2010	2011
Informação	00	02
Total	0	2(0,96%)

Reclamação mais registrada

Assunto	2010	2011
Qualidade no atendimento	28	59

A Dimci possui uma reclamação recorrente, que cresce a cada ano, que é a falta de qualidade no atendimento. Em 2011, as reclamações sobre esse assunto cresceram mais de 100%.

Tempo de resposta

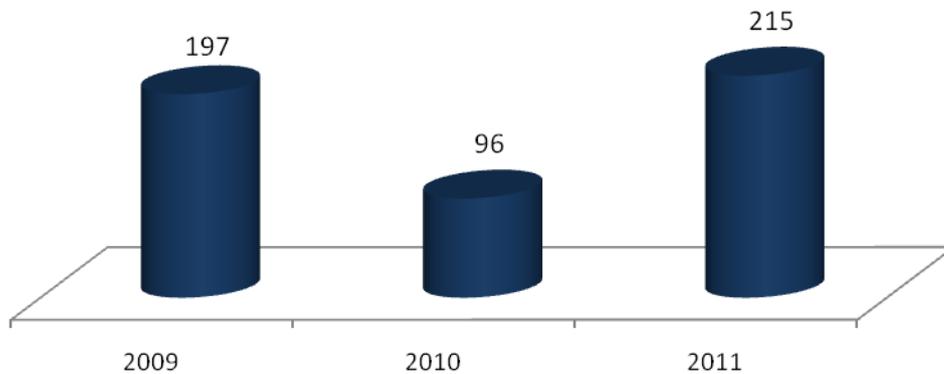


Demonstração das demandas
GABIN – Gabinete
da Presidência

Total de atendimentos

Tipo	2010	2011
Informação	81	123
Reclamação	01	69
Denúncia	14	22
Elogio	00	01
Total	96	215

Evolução anual dos atendimentos do GABIN



Total de atendimentos concluídos

Tipo	2010	2011
Informação	80	123
Reclamação	01	69
Denúncia	13	15
Elogio	00	01
Total	94(98%)	208(96,74%)

Total de atendimentos pendentes

Tipo	2010	2011
Denúncia	00	07
Total	0	7(3,25%)

Total de denúncias procedentes e improcedentes

Denúncia	2010	2011
Procedentes	12	11
Improcedentes	01	04
Total	13	15

Reclamação mais registrada

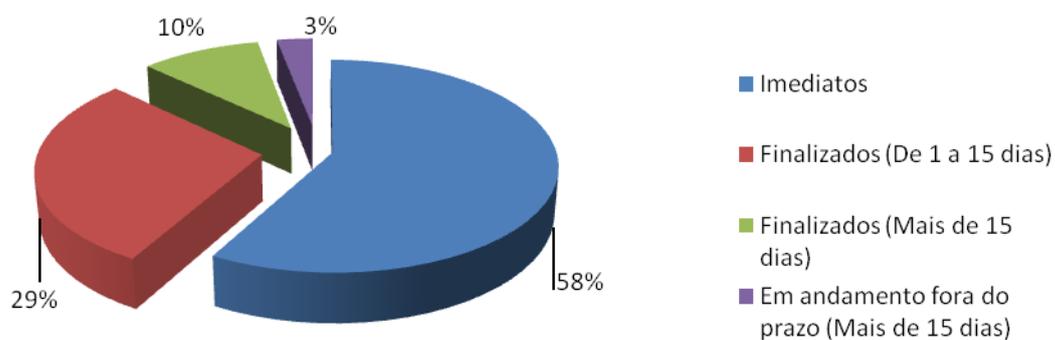
Assunto	2010	2011
Site do Inmetro	0	55

A reclamação sobre o site foi a reclamação mais recorrente, em 2011.

Denúncia mais registrada

Assunto	2010	2011
Uso indevido da marca Inmetro - Institucional	14	20

Tempo de resposta



Elogios

“Podemos nos defender de um ataque, mas somos indefesos a um elogio.”
(Sigmund Freud)

Em 2011, registramos 22 elogios para o Inmetro como um todo. Selecionamos alguns elogios mais significativos e mais elucidativos.

SAC424686

“Parabéns pelo excelente trabalho que este órgão oferece aos cidadãos brasileiros e ao país.”

Rosângela

SAC 416377

“Bom dia. Estou enviando este email para agradecer a atenção de vocês e o rápido atendimento. Muito obrigada e que Deus abençoe a todos.”

Marli

SAC 401988

“Prezada Aline,

Muitíssimo obrigado pelo retorno, com respostas pertinentes, elucidativas, enriquecedoras e úteis.

Aliás, raríssimas vezes recebi resposta de órgão público com tal dedicação.”

Ailton Marques

SAC 419936

“Gostaria de agradecer a atenção prestada por vocês, através do contato do Sr. Jackson França, que me prestou um ótimo atendimento, sanando todas as minhas dúvidas.”

Maria Fernanda

SAC 414132

“Prezado Afonso,

Primeiramente gostaria de agradecer o retorno e registrar minha satisfação em poder contar com a ajuda da Instituição nesse projeto.

Em segundo, parabenizar o sistema de ouvidoria pelo trabalho desenvolvido desde a abertura do chamado até agora, um exemplo claro de eficiência e respeito aos usuários.”

Raphael .

SAC 413765

“Lidia e todos da equipe,

Muito obrigado pelas respostas e esclarecimentos prestados.

“Agradeço a criação da tabela de eficiência para automóveis, uma vez que para pessoas que compram conscientemente essa informação é fundamental na aquisição de um novo carro.”

Rafael

SAC “399244

“Gostaria de agradecer o pronto atendimento prestado pelo INMETRO através do Sr Jackson França no esclarecimento de dúvidas pertinentes a Portaria 448 de Consulta Pública.”

Demetrius

SAC 398810

“Prezadas,

Pessoas competentes como vocês me fazem sentir orgulho de ser brasileira. Congratulo o INMETRO por ter em seu quadro profissionais conscientes de seu dever.

“Muito obrigada.”

Sheila Andrade

SAC 394309

”Prezada Lidia

“Agradecemos a usual rápida resposta e gostaríamos de aproveitar e elogiar o trabalho executado pela Ouvidoria do INMETRO. Apesar de participarmos ativamente das Comissões Técnicas do INMETRO, temos recebido informações de forma mais ágil através da Ouvidoria. “

Edilson

SAC 393755

“Bom dia”!

Aline,

Quero agradecer a mensagem e o seu atendimento a minha pessoa. Quem dera que em todas as repartições públicas federais, estaduais e municipais tivesse funcionários educados, atenciosos, e profissionais como a senhora nota 1000.”

Aristóteles.

SAC 393371

“Gostaríamos de informar, o excelente atendimento e orientação do pessoal do Inmetro-RS, que atende a região aqui de Santa Cruz do Sul - RS. Pessoal verifica as balanças e informa procedimentos corretos. Por isso, o Inmetro é considerado uma das instituições mais confiáveis do Brasil. Parabéns.”

Luiz Carlos

SAC 392202

“Este email serve como agradecimento pelo excelente atendimento que fizeram quando liguei número 0800. Acredito que sirva de incentivo para que continuem assim. Obrigado.”

Clodoaldo

SAC 389873

“Bom dia Sr. Wagner,

“Muito obrigado pela orientação, não é a primeira vez que utilizo este canal de comunicação com o Inmetro e sempre fui muito bem atendido, por isso posso dizer que realmente o Inmetro faz muita diferença no auxílio dos consumidores.”

Daniel Neto

SAC 417765

“Meus parabéns aos criadores do Litro, Quilo e Metro. Sensacional. Meu neto adorou.”
(elogio ao filme criado pelo Inmetro, para o público infantil)

Jerônimo