



OUVIDORIA EXTERNA



1º Semestre 2009

Análise das demandas

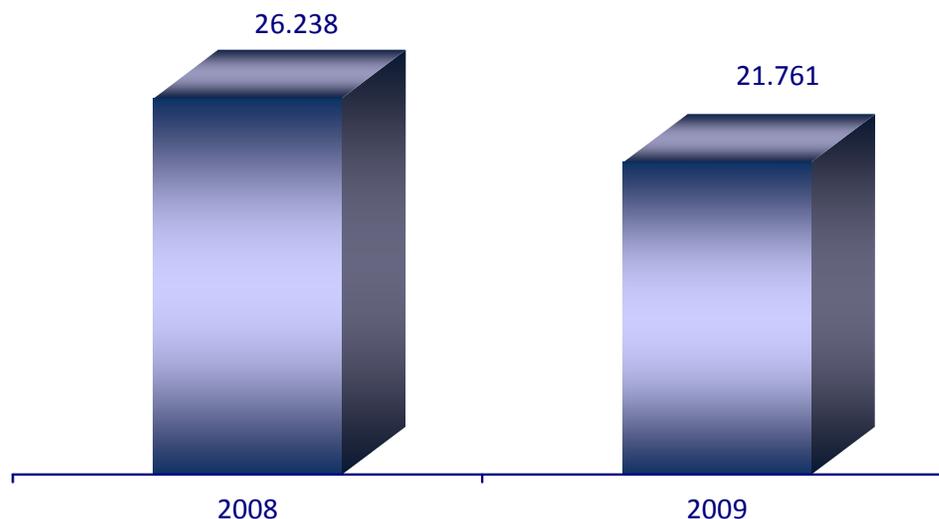
No primeiro semestre de 2009, observamos um ligeiro declínio no número de demandas, em torno de 17%, em relação ao primeiro semestre do ano de 2008.

Destacamos que a diminuição aparece, principalmente, nos pedidos de informação, o que pode caracterizar uma melhor compreensão, por parte do cidadão, das atividades da Instituição, já que boa parte desta demanda referia-se a temas não relacionados às atividades do Inmetro.

Apesar da diminuição na totalização das demandas, os registros de denúncias obtiveram um acréscimo de 45%. Esse incremento deveu-se ao aumento de registros sobre oficinas clandestinas e produtos piratas. O que, na nossa avaliação, pode significar uma maior participação do cidadão, através da ouvidoria, no combate a ilegalidade.

Do total de atendimentos registrados na Ouvidoria, neste primeiro semestre, 99,26% já foram concluídos.

Evolução semestral



Atendimentos por área

	2008	2009
Acreditação	8.404	7.868
Qualidade	7.542	5.486
Metrologia Legal	1.444	1.216
Metrologia Científica	104	89
RBMLQ-I	1.870	2.034
Demais Diretorias	1.230	790
Outras Instituições	5.644	4.278

Atendimentos por tipo

	2008	2009
Informação	25.486	21.031
Reclamação	339	292
Denúncia	170	259
Sugestão	208	157
Elogio	16	15
Crítica	19	07

Atendimentos por canal

Ano	Telefone	Internet	Correio / Fax	Contato pessoal	Total	Média mensal
2009	17.246	4.362	60	93	21.761	3.626
2008	20.132	5.953	50	103	26.238	4.373

Status dos atendimentos

Atendimentos concluídos

	Total	
Total de Atendimentos	21.761	100%
Total de atendimentos concluídos	21.589	99,26%
Total de atendimentos em análise	176	0,74%

Reclamações

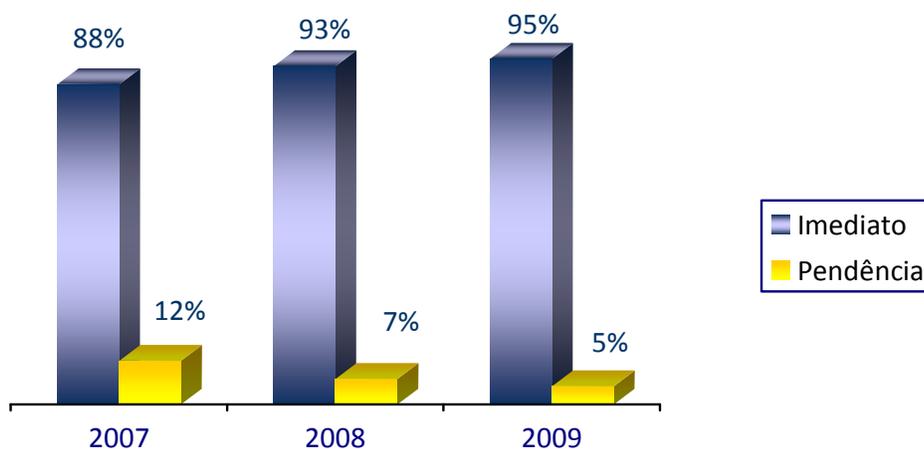
UP	Total		Concluído		Em Análise	
Cgcre	51	100%	30	59%	21	41%
Dqual	134	100%	125	93%	09	7%
Dimel	09	100%	08	89%	01	11%
Dimci	13	100%	13	100%	0	0%

Denúncias

UP	Total		Concluído		Em Análise	
Cgcre	34	100%	19	56%	15	44%
Dqual	196	100%	130	66%	66	34%
Dimel	06	100%	04	67%	02	33%
Gabin	15	100%	09	60%	06	40%

Central de Teleatendimento

Imediato x Pendência (call center)



O gráfico acima demonstra um crescimento, ano a ano, das demandas atendidas imediatamente pelo call center. Essa tendência vem se firmando desde a implantação do serviço de teleatendimento.

Novamente, os atendimentos imediatos, do primeiro semestre de 2009, superaram os realizados no mesmo período, em 2008. Isso se deve à constante preocupação em investir no treinamento dos operadores da Central de Teleatendimento, que operam o sistema 0800, e em ampliar a base de questões mais freqüentes. O resultado é a diminuição do envio de demandas para as áreas técnicas responderem, além disso, a sociedade obtém um atendimento mais ágil.

Breves comentários

Produtos piratas

Notamos que, desde 2007, vem crescendo as denúncias sobre produtos piratas, isto é, de certificação compulsória, sem o selo da Avaliação da Conformidade.

No primeiro semestre de 2009, o crescimento foi de 387,5%, em relação ao mesmo período do ano anterior.

Empresas clandestinas

O crescimento de denúncias sobre empresas clandestinas de manutenção de extintor de incêndio foi de 105%, em relação ao mesmo período, em 2008.

Sobre oficinas clandestinas que realizam instalações de kit GNV, as denúncias cresceram 50%, em relação ao mesmo período, em 2008.

Brinquedos

No primeiro semestre de 2009, observamos um decréscimo de 30%, nas reclamações sobre brinquedo, em relação ao primeiro semestre de 2008.

Esse número é considerado positivo e pode ser resultado das ações adotadas pela Dqual, no sentido de minimizar essas reclamações.

Contatos:
0800 285 1818
www.inmetro.gov.br