

Ouvidoria do Inmetro



Relatório Síntese do 1º semestre de 2010

“... o rio atinge seu objetivo porque aprendeu a contornar os obstáculos...”

Lao-Tsé

Apresentação

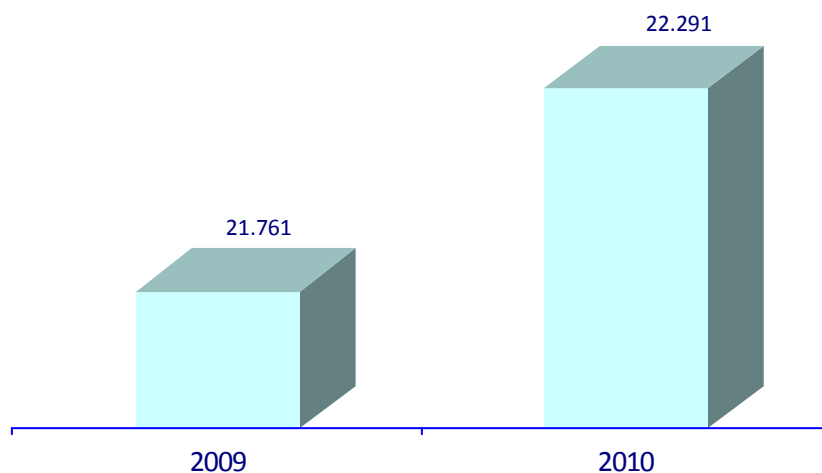
O presente relatório consolida e sistematiza as informações referentes ao primeiro semestre de 2010, contendo os principais dados deste período, sempre que possível comparado ao mesmo período do ano anterior.

O objetivo é fornecer elementos com potencial de utilidade para possíveis tomadas de decisões da Instituição como um todo e das áreas técnicas, de forma mais específica. Através destes dados podemos identificar as melhorias obtidas e os pontos ainda a serem melhorados.

Neste sentido, destacamos que no universo de 22.291 atendimentos registrados na Ouvidoria, 98,47% já foram finalizados, neste primeiro semestre.

A demanda de uma forma geral cresceu 3%. O tipo de demanda mais registrada foi a crítica. Essa modalidade foi implantada há pouco tempo, talvez este tenha sido o motivo do realce. Esclarecemos que definimos crítica como um julgamento feito pelo cliente usuário do Inmetro, em relação às ações adotadas pela Instituição. Na situação específica, o aumento das críticas deveu-se a nova regulamentação de plugues e tomadas.

Total das demandas dos primeiros semestres 2009/2010



A seguir, apresentaremos os principais dados coletados neste primeiro semestre, em comparação ao primeiro semestre de 2009

Atendimentos distribuídos pelas áreas técnicas

	2009	2010
Acreditação	7.868	8.179
Qualidade	5.486	5.331
Metrologia Legal	1.216	1.182
Metrologia Científica	89	99

Atendimentos classificados por tipo

	2009	2010
Informação	21.031	21.610
Reclamação	292	253
Denúncia	259	212
Sugestão	157	163
Crítica	07	36
Elogio	15	17

Atendimentos distribuídos por canal de atendimento

Ano	Telefone	Internet	Correio / Fax	Presencial	Total	Média mensal
2010	17.499	4.709	66	17	22.291	3.715
2009	17.246	4.362	60	93	21.761	3.626

Dando continuidade, mostraremos o status das demandas em geral e nas áreas.

A Dqual se destaque em número, nas demandas de denúncias e reclamações, em virtude das inúmeras demandas relacionadas a empresas clandestinas e produtos piratas, que são de certificação compulsória e necessitam de fiscalização, o que acaba impactando no tempo de resposta.

Demanda geral do Inmetro

	Total	%
Total de Atendimentos	22.291	100
Total de atendimentos concluídos	21.949	98,47
Total de atendimentos em análise	342	1,53

Reclamações distribuídas por UP técnica

UP	Total	%	Concluídas	%	Em análise	%
Cgcre	52	100	25	48,08	27	51,92
Dqual	147	100	68	46,26	79	53,74
Dimel	08	100	02	25,00	06	75,00
Dimci	12	100	12	100,00	00	00

Denúncias distribuídas por UP técnica

UP	Total	%	Concluídas	%	Em análise	%
Cgcre	56	100	28	50,00	28	50,00
Dqual	139	100	51	36,69	88	53,74
Dimel	05	100	03	60,00	02	40,00
Gabin	03	100	01	33,33	02	66,67

Nota: Classificamos como reclamação toda irregularidade ou não-conformidade e como denúncia, toda ilegalidade.

Abaixo demonstraremos o desempenho das áreas com relação ao tempo de resposta. É importante observar o quantitativo das demandas e o percentual respondido.

Atendimentos respondidos de 1 a 15 dias

UP	Demandas enviadas	%	Total respondido
Cgcre	1.059	77,22	817
Dqual	2.245	71,70	1.612
Dimel	437	73,97	324
Dimci	82	75,60	62
Gabin	21	76,19	16

Atendimentos respondidos em mais de 15 dias

UP	Demandas enviadas	%	Total
Cgcre	1.059	6,71	71
Dqual	2.245	11,92	268
Dimel	437	13,92	61
Dimci	82	14,63	12
Gabin	21	9,52	2

Atendimentos aguardando resposta

UP	Demandas enviadas	%	Total
Cgcre	1.059	0,85	69
Dqual	2.245	4,05	216
Dimel	437	2,28	27
Dimci	82	3,03	03
Gabin	21	6,81	03

Nota: 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.

Ranking das reclamações / denúncias mais demandadas, no período

Assuntos	Qtd
Empresa clandestina - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio Denúncia: 32 Reclamação: 01	33
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio Denúncia: 11 Reclamação: 09	20
Empresa clandestina - Instalador de GNV Denúncia: 18	18
Produto de certificação compulsória - Brinquedo Reclamação: 13 Denúncia: 04	17
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças Reclamação: 13	13
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares Denúncia 12	12
Qualidade no atendimento - Erro de preenchimento no certificado de calibração Reclamação: 11	11
Organismos de certificação de produtos - ACTA Denúncia: 11	11
Organismos de certificação de produtos - ITAC Denúncia: 09 Reclamação: 01	10
Programa Brasileiro de Etiquetagem - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) Reclamação: 10	10

Crescimento das reclamações/denúncias, no período

DQUAL – Diretoria da Qualidade

O produto fósforo cresceu em reclamações 900%. O produto fogão/forno (PBE) obteve um incremento em reclamações de 500% e o produto brinquedo cresceu 183,3%, em relação ao mesmo período de 2009. Outro ponto de destaque são as reclamações sobre o Programa de Empresas de Inspeção Técnica e Manutenção em Extintores de Incêndios Registrado, que obteve um aumento de 53,84%.

CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação

Os destaques de crescimento neste período referem-se a um crescimento de 1.000%, nas denúncias contra o organismo ACTA, e 400% contra o Organismo TECPAR – Instituto de Tecnologia do Paraná.

Registramos também, 10 reclamações sobre o monitoramento on line de auditores. Não foi possível comparar ao ano anterior, em virtude deste assunto não existir no período passado.

Informe

Nesse primeiro semestre, concluímos e aprovamos a norma NIG-OUVID-005, que prevê um novo fluxo para as demandas sobre reclamações e denúncias, de todo o Sistema Inmetro, isto é, abrange inclusive a RBMLQ-I, através do Sistema SAC, por intermédio do Portal do Relacionamento com a Rede. Todas as demandas registradas na Ouvidoria do Inmetro e que são relativas aos Órgãos Delegados, serão encaminhadas via sistema, de forma imediata, não precisando mais passar pela área técnica.

O objetivo é poder acompanhar todas as demandas em tempo real e poder imprimir mais agilidade e qualidade ao processo de atendimento ao nosso cidadão-usuário, em todo o Brasil. Nos próximos relatórios divulgaremos os primeiros resultados desse novo procedimento.