

Ouvidoria do Inmetro

**Relatório Síntese do
1º semestre de
2012**



Apresentação

Este Relatório tem como objetivo apresentar os resultados relativos ao relacionamento do Inmetro com o cidadão-usuário dos serviços oferecidos pela Instituição à sociedade, através da ouvidoria, referentes ao 1º Semestre de 2012.

Destacamos que, por problemas técnicos em nosso software SAC, e alheios à nossa vontade, divulgamos dados imprecisos referentes a reclamações sobre “Qualidade no Atendimento”, no Relatório Anual de 2011, sobre as seguintes diretorias: Dimci, Dqual e Dimel (ver nas páginas 7 e 8).

Desta forma, nos retratamos neste Relatório Semestral e divulgamos os dados corrigidos.

Lastimamos o ocorrido e já estamos providenciando as correções necessárias ao Software, junto à área responsável pela manutenção do SAC.

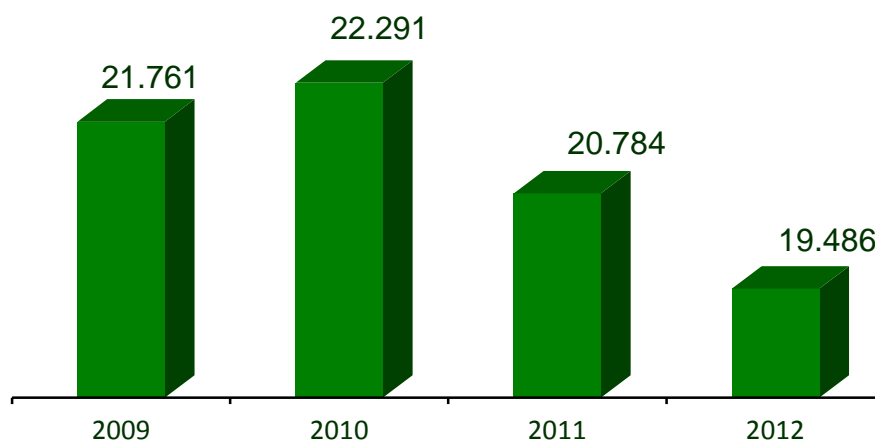
Julieta Simas Soares
Ouvidora do Inmetro

“Tudo que é considerado bom pode sempre ser melhorado”.

Maria Rita Gramigna

Apresentação dos resultados do 1º semestre de 2012

Total das demandas dos primeiros semestres 2009/2012



A seguir, apresentaremos os principais dados coletados neste primeiro semestre de 2012, em comparação ao primeiro semestre de 2011.

Atendimentos distribuídos pelas áreas técnicas

	2011	2012
Acreditação	6.622	5.344
Qualidade	6.105	6.744
Metrologia Legal	1.539	1.409
Metrologia Científica	83	81
Gabin	145	84

Atendimentos classificados por tipo

	2011	2012
Informação	20.098	18.761
Reclamação	397	406
Denúncia	148	147
Sugestão	103	134
Crítica	24	31
Elogio	14	7

Atendimentos distribuídos por canal de atendimento

Ano	Telefone	Internet	Correio / Fax	Presencial	Total	Média mensal
2011	15.954	4.786	28	16	20.784	3.464
2012	12.841	6.602	20	23	19.486	3.247

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

Demanda geral do Inmetro

	Total	%
Total de Atendimentos	19.486	100
Total de atendimentos concluídos	19.023	98
Total de atendimentos em análise	463	2

Reclamações distribuídas por UP técnica

UP	Total	Concluídas	%	Em análise	%
Cgcre	75	45	60	30	40
Dqual	254	155	61	99	39
Dimel	19	15	79	4	21
Dimci	15	15	100	0	0
Gabin	2	1	50	1	50

Denúncias distribuídas por UP técnica

UP	Total	Concluídas	%	Em análise	%
Cgcre	33	8	24	25	76
Dqual	36	25	69	11	31
Dimel	17	14	82	3	18
Gabin	8	5	63	3	37

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	Total	Percentagem (%)
Cgcre	5.197	97
Dqual	6.042	90
Dimel	1.249	89
Dimci	66	82
Gabin	73	87

Atendimentos respondidos em mais de 15 dias

UP	Total	Percentagem (%)
Cgcre	63	1
Dqual	419	6
Dimel	129	9
Dimci	7	8
Gabin	13	16

Atendimentos aguardando resposta

UP	Total	Percentagem (%)
Cgcre	84	2
Dqual	283	4
Dimel	31	2
Dimci	2	2
Gabin	4	5

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.

Destaques

Ranking das reclamações / denúncias mais demandadas, no período.

Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	147
Reclamação	406
Assuntos	Quantidade
Qualidade no Atendimento	48
Produto de Certificação Compulsória	91
Site do Inmetro	31
OIA-SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	14
Uso indevido da marca	13
Serviço com declaração do fornecedor compulsório	24
Serviço certificado compulsoriamente	08

Detalhamento da Errata

ERRATA

Dados apresentados no Relatório
Anual de 2011
Qualidade no Atendimento

Diretoria	Dados apresentados no Relatório Anual de 2011	Dados corrigidos
Dimci	59	34
Dqual	125	97
Dimel	12	11

Qualidade no Atendimento Cgcre

Demora na resposta	10
Demora na acreditação de organismo/laboratório	06
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	04
Insatisfação quanto a solução do problema	02
Solicitação não recebida	02
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	01
Prestação de serviço	01
Total	26

Qualidade no atendimento – Dqual

Demora no registro de empresa de manutenção em extintores	32
Demora na resposta	31
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	05
Demora no registro de instalador de GNV	05
Demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio)	04
Insatisfação quanto a solução do problema	04
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	03
Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação	03
Demora na emissão de selo para extintor de incêndio	02
Demora na emissão de certificado de registro (GNV)	02
Demora no registro de unidade de reforma de pneu	02
E-mail resposta não recebido	01
Erro no certificado de Instalador de GNV	01
Demora na emissão de certificado de registro (pó para extintor de incêndio)	01
Demora no registro de empresa de descontaminação	01
Total	97

Qualidade no atendimento – Dimel

Demora na resposta	11
Total	11

Qualidade no Atendimento - Dimci

Erro no certificado	28
Sem subassunto	02
Ausência de dados no certificado	01
Indicação na potência de som (reclassificar para demora na resposta)	01
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	01
Laboratórios do Inmetro em Xerém (reclassificar subassunto/dados insuficientes)	01
Total	34