

# Relatório da Ouvidoria do Inmetro – 1º Semestre 2016

## Ouvidoria do Inmetro

### 01 – INTRODUÇÃO

Esse Relatório preocupa-se também em auxiliar, principalmente as áreas técnicas, nas questões relacionadas.

Ao melhoramento contínuo dos processos, permitindo mais eficiência, transparência e credibilidade, nos serviços.

Prestados pelo Inmetro à sociedade.

No entanto, compreendendo que a missão da Ouvidoria é representar os interesses do cidadão perante a Instituição e que nossos indicadores são relativos ao bom atendimento, nossa análise será sempre visando o benefício do mesmo.

### 02 – OBJETIVO

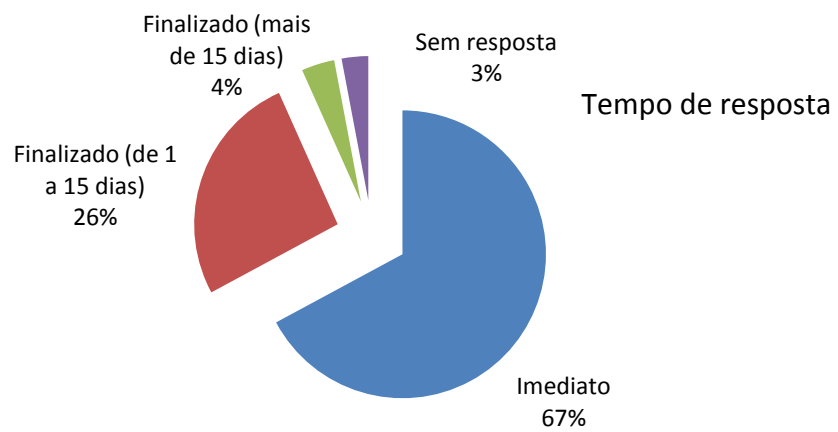
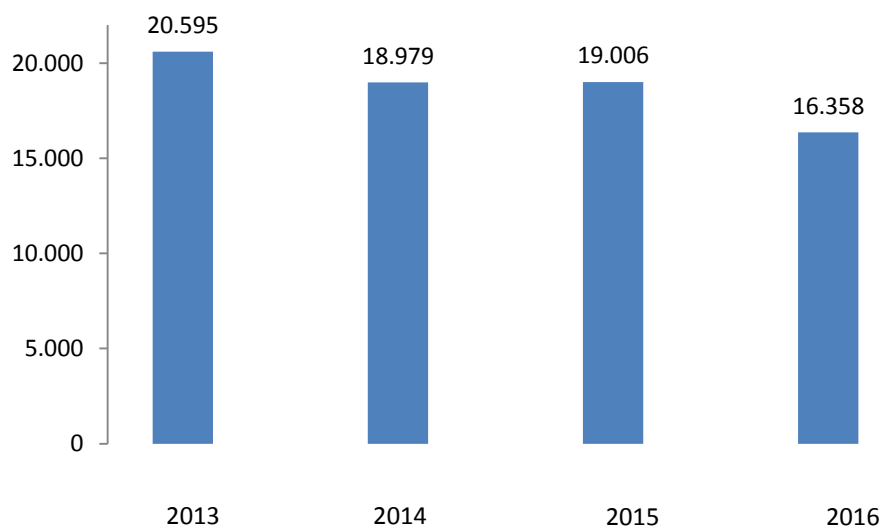
Auxiliar, principalmente, as áreas técnicas a dar o tratamento adequado às reclamações e denúncias oriundas da sociedade.

Em 2016, a Ouvidoria registrou 16.358 atendimentos. Observamos um crescimento significativo nas reclamações referentes à demora na resposta de avaliação de obrigatoriedade de certificação, na emissão de licença de importação e registro de objetos devido a erro Sistema Orquestra.

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Sem resposta</b>
<b>Informação</b>	15.437	15.114	323
<b>Reclamação</b>	729	620	109
<b>Denúncia</b>	88	33	55
<b>Sugestão</b>	79	78	01
<b>Elogio</b>	05	05	00
<b>Crítica</b>	20	19	01
<b>Total</b>	<b>16.358</b>	<b>15.869 (97%)</b>	<b>489 (3%)</b>

## Quadro comparativo de atendimentos

### 1º semestre



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>88</b>
<b>Reclamação</b>	<b>729</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Qualidade no Atendimento</b> demora na resposta demora no registro de objeto insatisfação quanto ao conteúdo da resposta demora na emissão de licença de importação insatisfação quanto a solução do problema demora no registro de oficina de selagem de cronotacógrafo demora no registro de empresa de manutenção em extintores demora no registro de instalador de GNV insatisfação quanto ao atendimento realizado problemas no Sistema Orquestra retorno após resposta sobre produtos regulamentados pela Dconf selo utilizado na manutenção de instrumento metrológico demora no registro de empresa de descontaminação erro no certificado demora na emissão de selo para posto de selagem/ensaio em cronotacógrafo demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) demora na emissão de certificado de registro (GNV) demora na acreditação de organismo/laboratório demora na emissão da declaração de importação demora na marcação de auditoria demora na emissão de selo GNV falha na divulgação de regulamentos e-mail resposta não recebido posto de selagem cronotacógrafo	<b>156</b>
<b>Site do Inmetro</b> erro no Sistema Orquestra atualização de dados navegabilidade no site (dificuldade) informação incorreta link indisponível melhoria para o Sistema Orquestra base de informações indisponível (instalador de GNV) base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio)	<b>138</b>
<b>Produto de Certificação Compulsória</b> aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança brinquedo forno e fogão a gás de uso doméstico	<b>123</b>
<b>OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular</b>	<b>85</b>
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b> Uso Institucional - 10 Acreditação - 04	<b>14</b>
<b>Falsos fiscais</b> São Paulo - 03 Rio de Janeiro - 02 Ceará – 01 Distrito Federal – 01 Maranhão - 01	<b>08</b>

No quadro acima somente constam as reclamações/denúncias mais significativas.

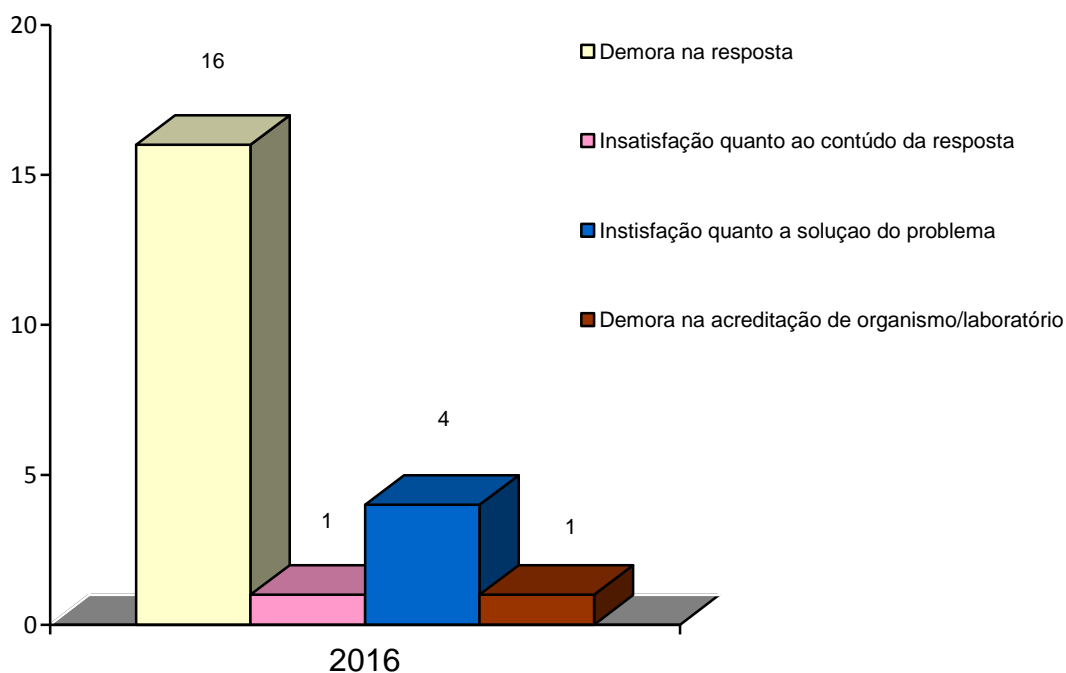
## QUALIDADE NO ATENDIMENTO

### Reclamação

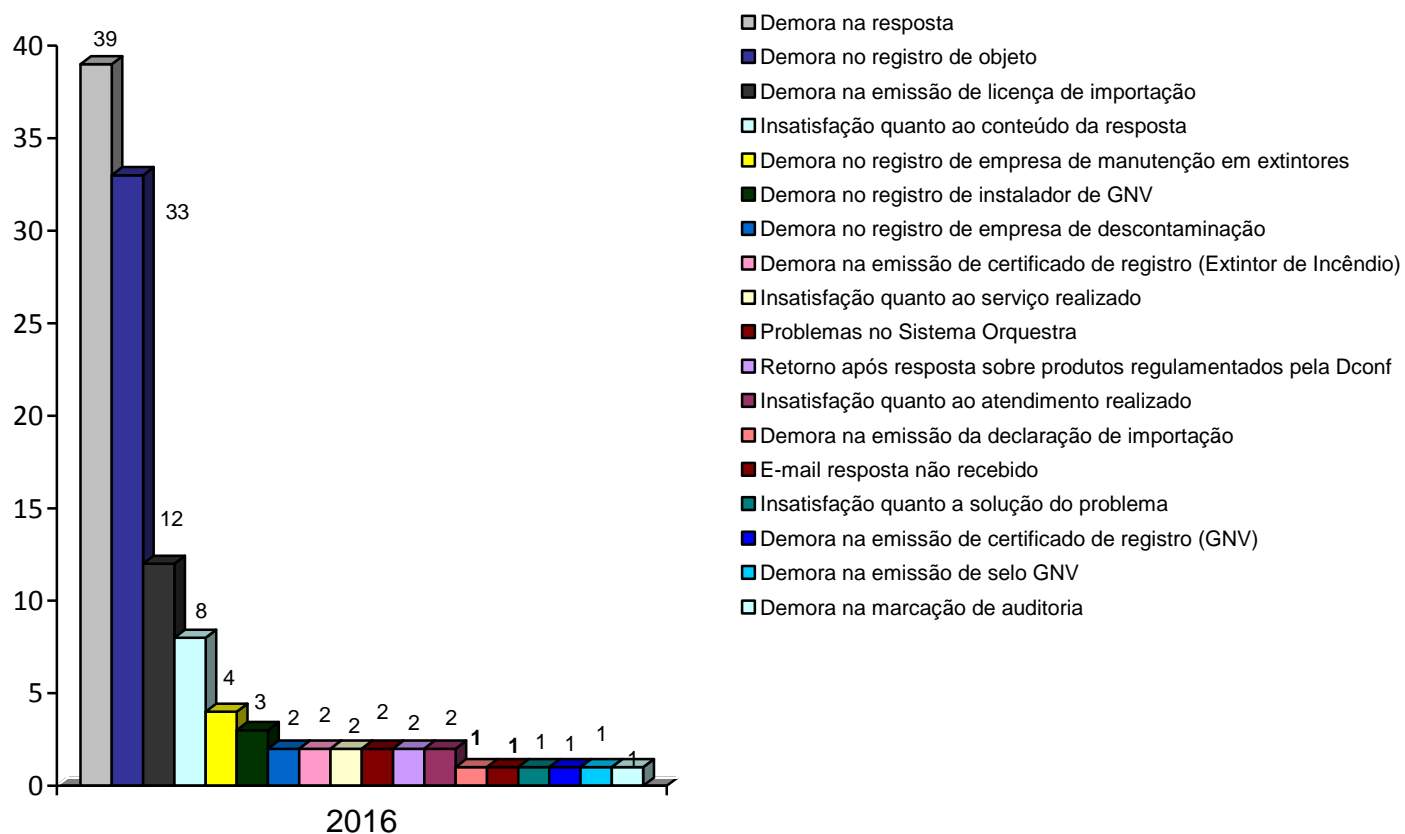
DIRETORIA	Total de atendimentos	Total	
		Valor absoluto	Valor relativo
DIMCI	75	04	5,33
CORED	72	06	8,33
DCONF	6.288	117	1,86
DIMEL	998	03	0,30
CGCRE	4.391	22	0,50

Obs.: A porcentagem é feito no total de atendimentos de cada Diretoria.

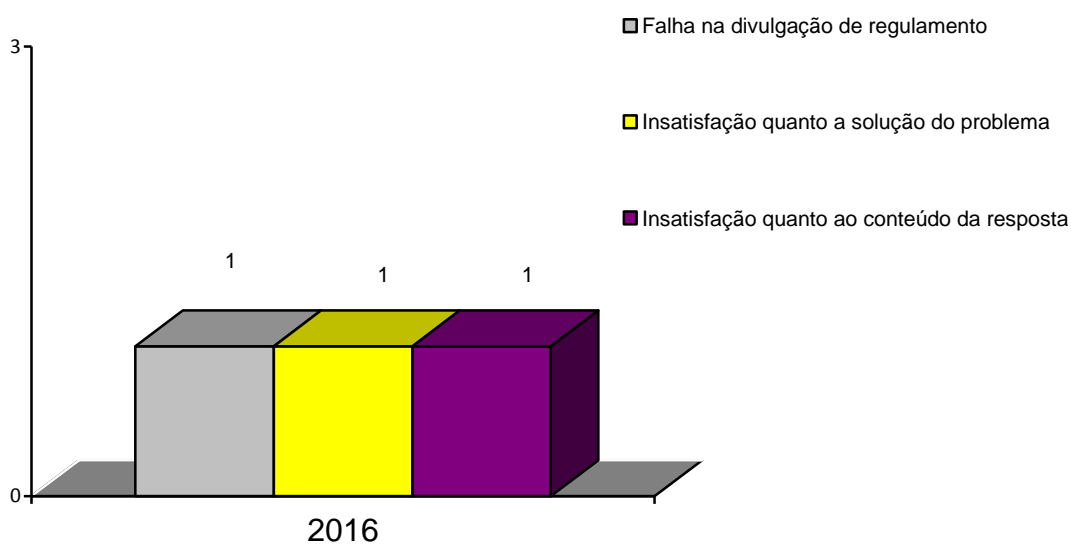
### CGCRE- Coordenação Geral de Acreditação



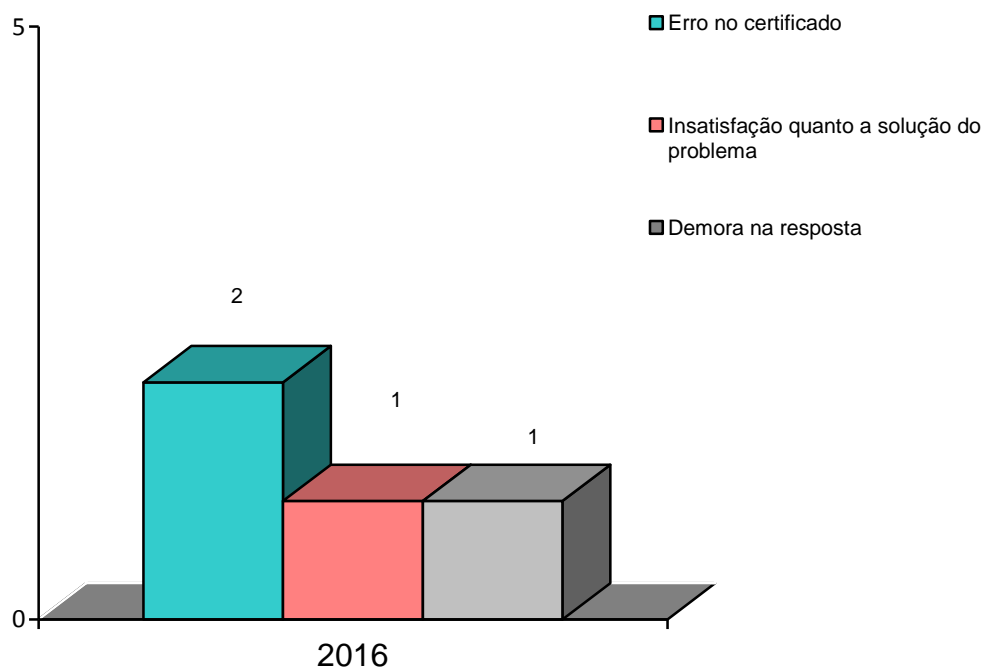
## DCONF - Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf)



## DIMEL – Diretoria de Metrologia Legal



## DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica



## Cored – Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade

