

Ouvidoria do Inmetro

Relatório Semestral 2017.1

01 – INTRODUÇÃO

Este documento apresenta uma síntese do desempenho intermediário do atendimento pelas UP do Inmetro às demandas registradas por meio dos diversos canais de acesso à Ouvidoria do Inmetro.

A Ouvidoria do Inmetro, seguindo o modelo institucional de Ouvidorias públicas orientado pela Controladoria Geral da União – CGU, órgão do Ministério da Transparência, atua no recebimento, registro e encaminhamento, junto às diversas UP do Inmetro, das demandas por informação, reclamação, denúncia, elogio e crítica, bem como na entrega das respostas formuladas pelos técnicos das UP aos cidadãos demandantes.

Os resultados aqui apresentados demonstram a dinâmica dos atendimentos no primeiro semestre de 2017, os temas mais frequentes e o apetite da organização para atender a sociedade, podendo ser úteis na definição de estratégias de relacionamento com os cidadãos usuários e clientes dos serviços do Instituto, bem como identificar potenciais crises junto à opinião pública.

02 – OBJETIVO

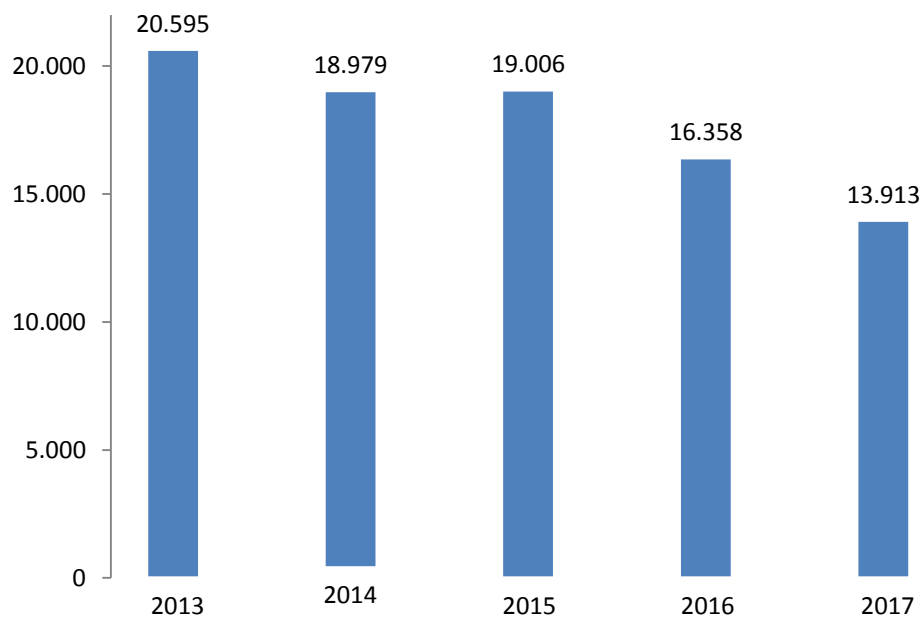
Subsidiar as áreas finalística e de apoio à gestão com informações acerca da dinâmica dos atendimentos à sociedade, pelas UP, a fim de subsidiar a tomada de decisão com base em fatos e dados.

ESTATÍSTICA GLOBAL DOS ATENDIMENTOS – 2017.1

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	12.579	12.363	216
Reclamação	839	733	106
Denúncia	392	59	333
Sugestão	68	59	09
Elogio	06	06	00
Crítica	29	22	07
Total	13.913	13.242 (95%)	671 (5%)

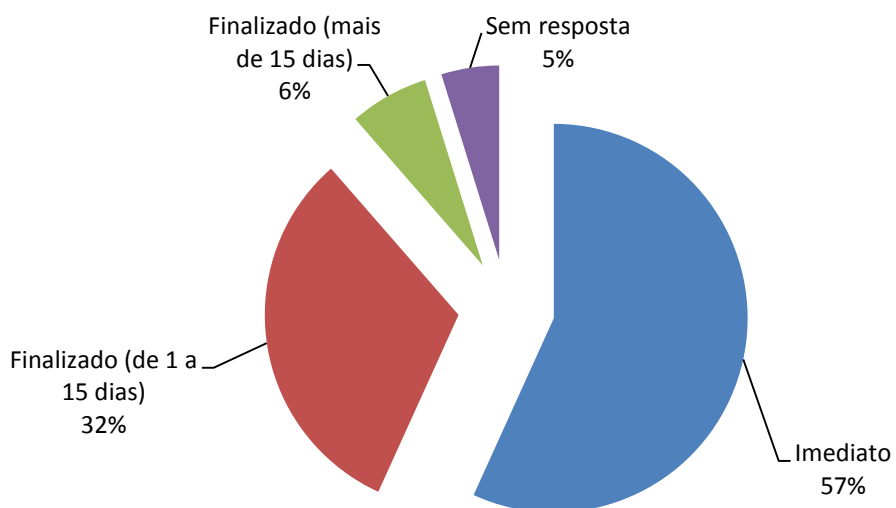
Quadro Comparado de Atendimentos

1º Semestre



Obs.: Houve uma redução significativa no número de atendimentos no 1º semestre de 2017, ocasionada, possivelmente, pela a transferência, temporária, do 0800 para a Ouvidoria do Inmetro. Sem a devida estrutura para efetuar os atendimentos muitas chamadas foram perdidas.

Tempo de Resposta no Período



Reclamações e/ou Denúncias mais Demandas, no Período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	839
Reclamação	392
Assuntos	Quantidade
Qualidade no Atendimento demora na resposta demora na liberação no SISCOMEX demora na emissão de licença de importação demora no registro de objeto insatisfação quanto ao conteúdo da resposta insatisfação quanto ao atendimento realizado erro no certificado demora na emissão de selo para extintor de incêndio insatisfação quanto a solução do problema insatisfação quanto ao serviço realizado demora no registro de empresa de manutenção em extintores demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) prestação de serviço insatisfação quanto ao serviço realizado demora na emissão da declaração de importação demora na emissão de selo para posto de selagem/ensaio em cronotacógrafo demora na emissão de selo GNV dados desatualizados demora na emissão de certificado de registro (pó para extintor de incêndio) demora no registro de empresa de descontaminação erro no certificado de medidor de energia elétrica falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimentos de dúvidas no Sistema Orquestra dificuldade de contato com o 0800 (central de informações do Inmetro)	343
Licença de importação erro no Orquestra pedido de LI erro no e-mail da Anuência GRU para Licença de Importação prioridade deferimento de licença de importação	122
Registro de objeto erro no Orquestra pedido de registro GRU para registro suspensão/cancelamento indevido ressarcimento de pagamento - GRU agendamento de auditoria	104
Produto de Certificação Compulsória brinquedo colchão e colchonete	85
OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular	40
Uso indevido da marca Inmetro Uso Institucional - 08 Acreditação – 01 Avaliação da conformidade - 01	10
Falsos fiscais São Paulo - 01	01

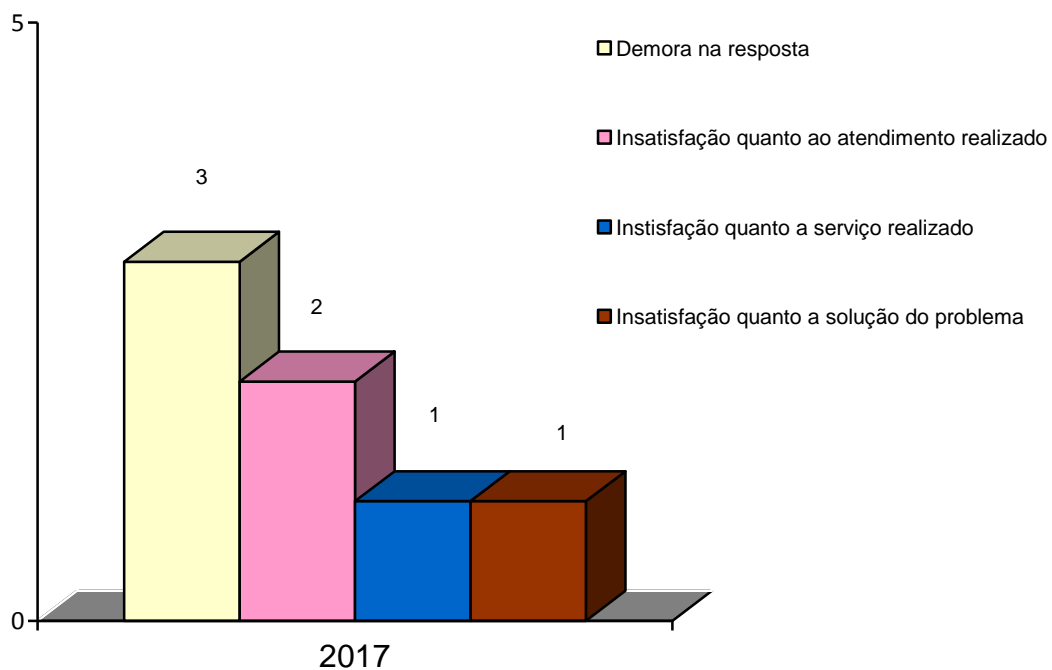
Obs.: No quadro acima somente constam as reclamações/denúncias recorrentes.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO - RECLAMAÇÕES

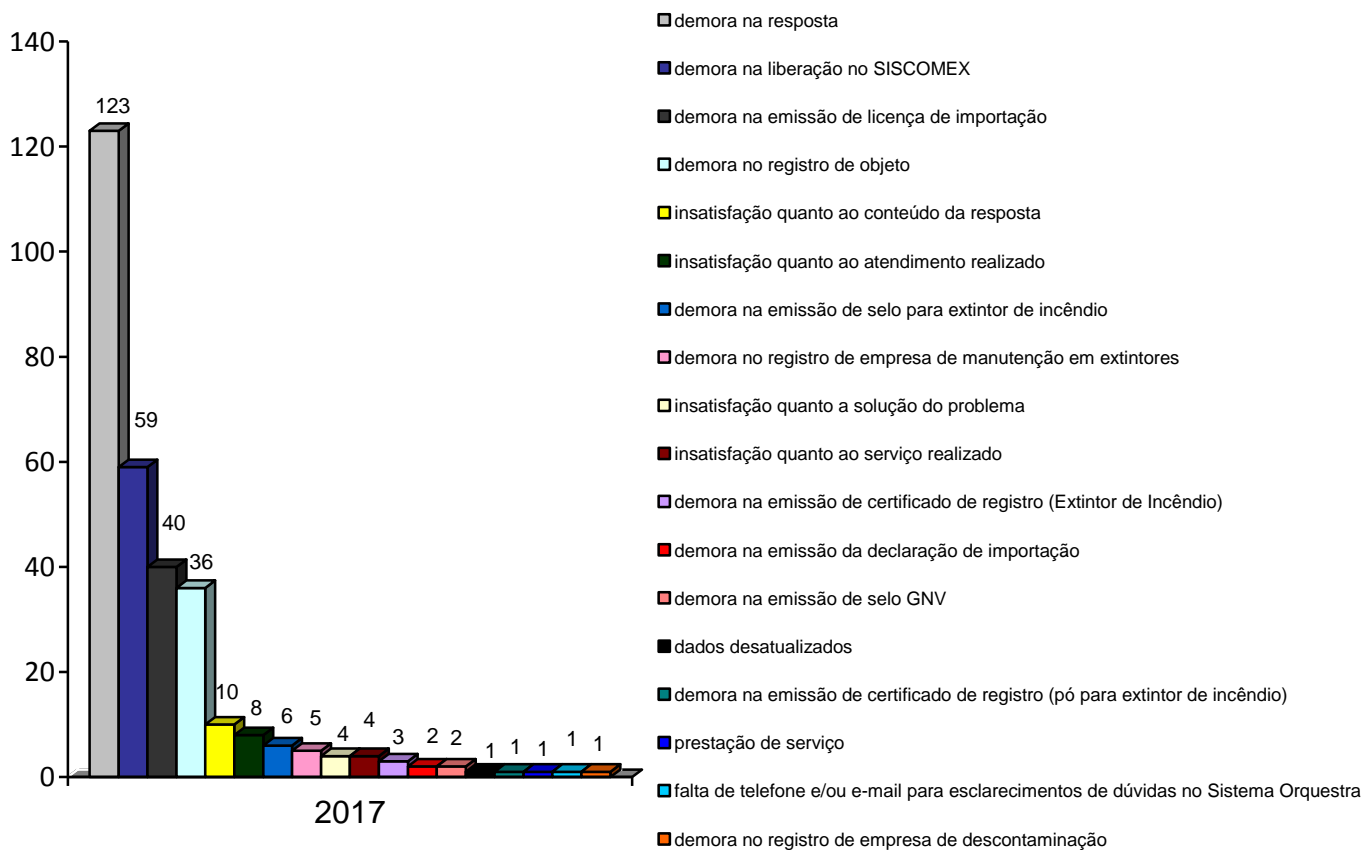
DIRETORIA	Total de Atendimentos	Total	
		Valor absoluto	Valor relativo %
DIMCI	57	12	21,1
CORED	31	02	6,5
DCONF	5.328	307	5,8
GABIN	40	01	2,5
DIMEL	1.008	07	0,7
CGCRE	3.183	07	0,2

Obs.: A porcentagem é calculada a partir do total de atendimentos de cada UP.

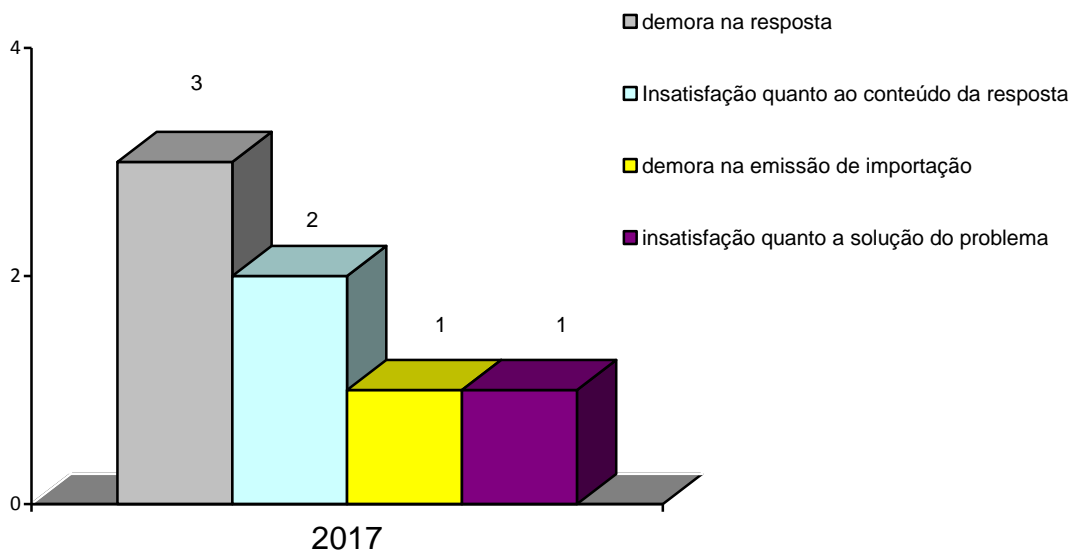
CGCRE- Coordenação Geral de Acreditação



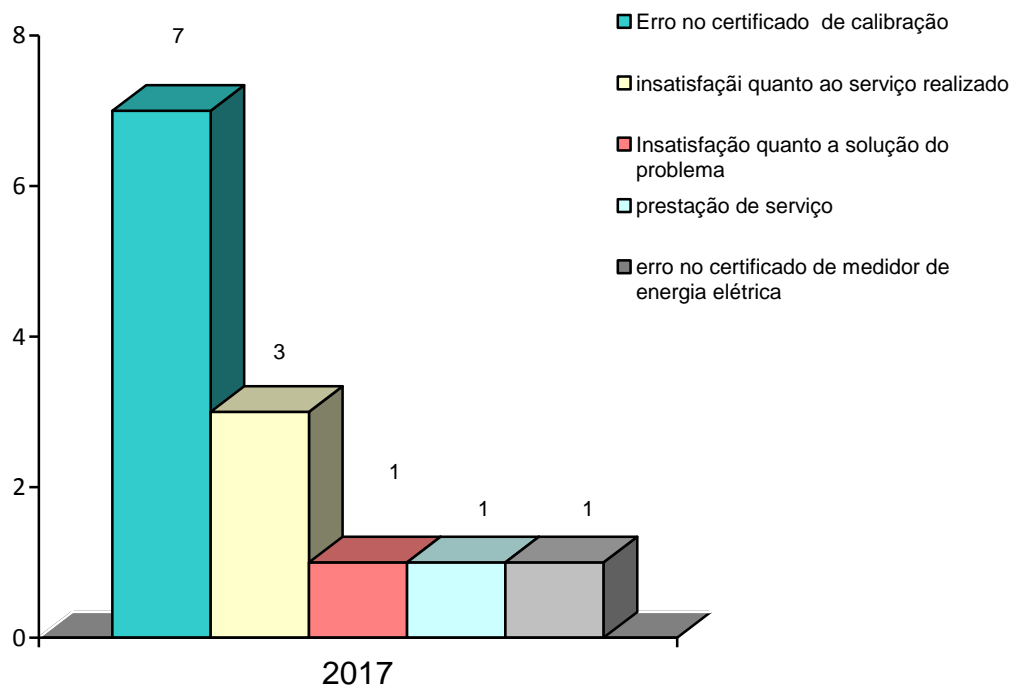
DCONF - Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf)



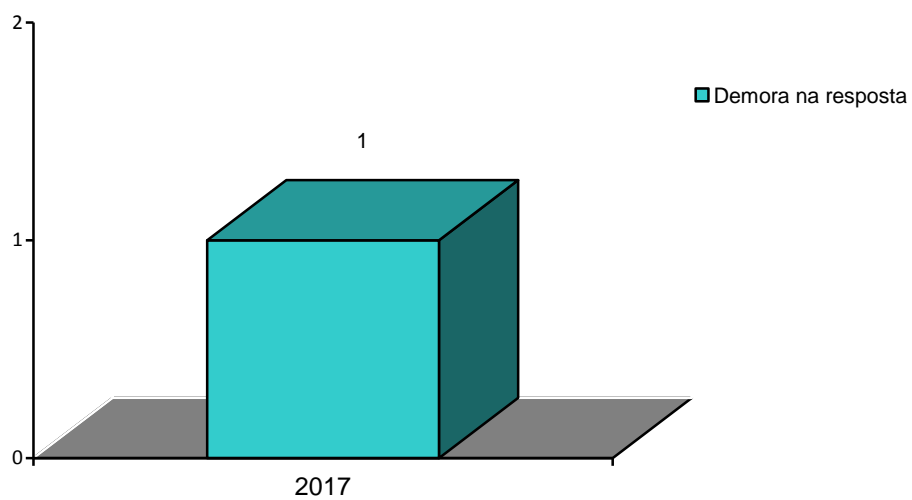
DIMEL – Diretoria de Metrologia Legal



DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica



GABIN – Gabinete da Presidência



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

