

# Relatório Ouvidoria Externa

# Índice

I. Apresentação	03
II. Demandas Gerais do Inmetro	04
III. Demandas das principais áreas:	
• Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação	08
• Dqual – Diretoria da Qualidade	11
• Dimel – Diretoria de Metrologia Legal	14
• Dimci - Diretoria Metrologia Científica e Industrial	17
• Gabin – Gabinete da Presidência	20
• Elogios	23

# Apresentação

O presente Relatório tem como objetivo demonstrar os dados mais significativos, relativos ao relacionamento do Inmetro com o cidadão usuário dos serviços oferecidos à sociedade, pela Instituição, no ano de 2012.

Esclarecemos que, ao longo dos últimos dois anos, procedemos a alterações nos fluxos das demandas registradas na Ouvidoria e que necessitavam ser tratadas nas áreas técnicas. Tais alterações de fluxo impactaram no total de demandas de algumas diretorias. Essas mudanças foram necessárias e positivas para o conjunto do trabalho que a Ouvidoria desenvolve com certas áreas, sempre no sentido de atender com mais qualidade e agilidade o cidadão.

Continuando a modernizar o atendimento ao cidadão, em 2013 implantaremos mais mudanças nos fluxos relativos às demandas oriundas da sociedade, o que provavelmente dificultará análises comparativas futuras.

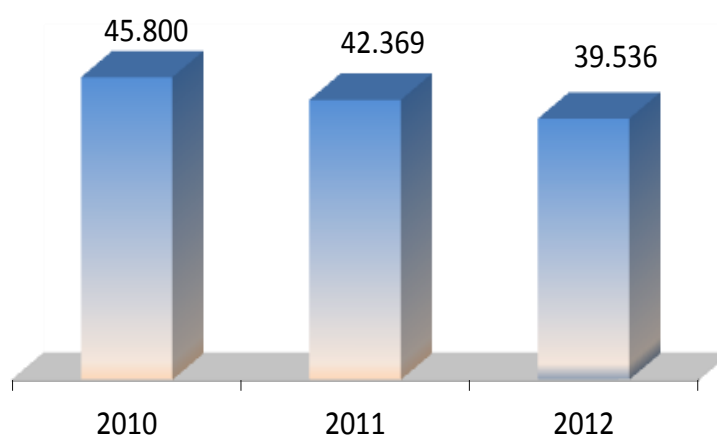
Assim, esta breve explicação objetiva clarear alguns dados que porventura, possam parecer inconsistentes em comparação aos dados de anos anteriores.

Agradecendo a compreensão de todos, estamos à disposição para todos os esclarecimentos que necessitarem.

*Julieta Simas Soares*  
Ouvidora do Inmetro

# Demandas Gerais do Inmetro

✓ Evolução anual dos atendimentos



No quadro abaixo, apresentamos a demanda geral do Inmetro, classificada por tipo e comparada ao ano anterior.

## Total de Atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	40.855	37.972
Reclamação	885	818
Denúncia	279	257
Sugestão	260	406
Crítica	68	66
Elogio	22	17
<b>Total</b>	<b>42.369</b>	<b>39.536</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2011	2012
Informação	40.647	37.243
Reclamação	683	448
Denúncia	168	145
Sugestão	247	395
Crítica	48	47
Elogio	22	17
<b>Total</b>	<b>41.815 (98,96%)</b>	<b>38.295 (97%)</b>

### Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	728
Reclamação	370
Denúncia	112
Sugestão	11
Crítica	19
<b>Total</b>	<b>1.240</b>

### Demandas por canal

Canal	2011	2012
Call Center	30.446	26.072
Internet	11.813	13.381
Correio / fax	77	50
Contato Pessoal	33	33
<b>Total:</b>	<b>42.369</b>	<b>39.536</b>

### Áreas mais demandadas

Área	2011	2012
Dqual / Qualidade	13.562	14.215
Cgcre / Acreditação	13.042	10.480
Dimel / Metrologia Legal	4.959	2.633
Dimci / Metrologia Científica	207	164
Gabin / Gabinete da Presidência	180	144

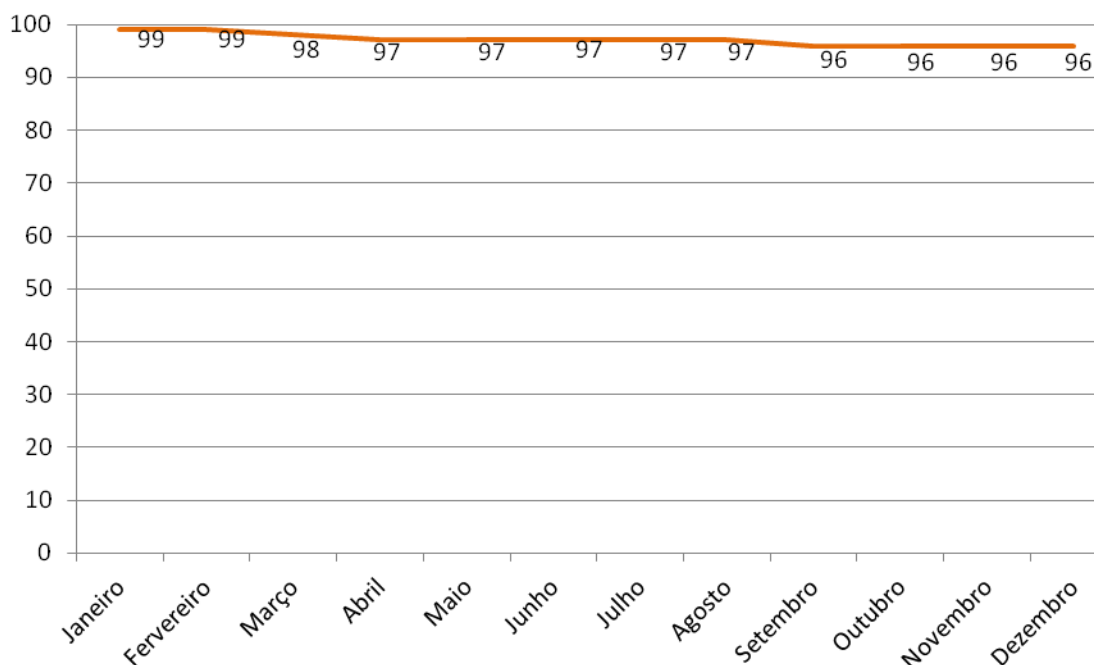
## Reclamações sobre “Qualidade no Atendimento”

Diretoria	2011	2012
Cgcre	26	31
Dqual	97	149
Dimel	1	12
Dimci	34	33
Outras	14	23
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>248</b>

No quadro acima, observamos um crescimento nas reclamações sobre qualidade no atendimento. Todas as diretorias obtiveram um alto índice nas reclamações quanto ao atendimento prestado ao cidadão. Sugerimos que esta questão seja avaliada pelas respectivas áreas.

### ✓ Gráfico de Resolutividade

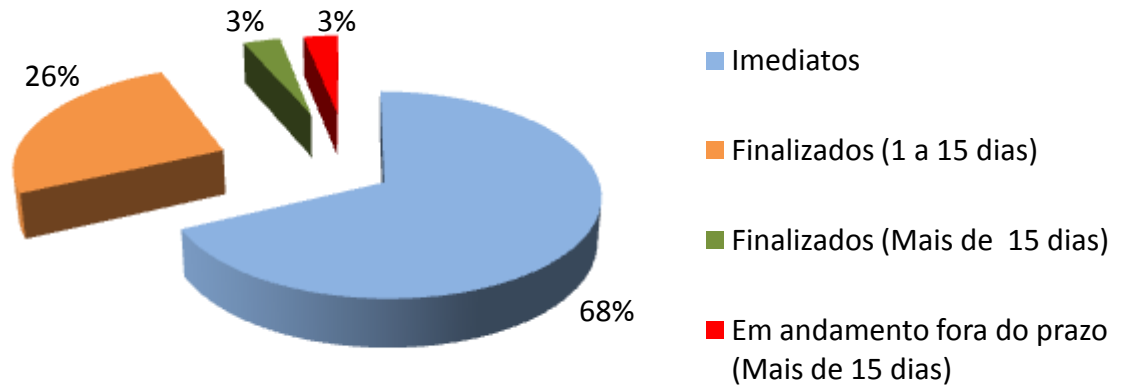
#### 1) Atendimentos concluídos (%)



Obs.: O grau de Resolutividade informa, em percentual, o total de atendimento concluído por mês.

### ✓ Gráfico de Tempo de Resposta

Este gráfico demonstra o desempenho do Inmetro com relação ao tempo utilizado para responder e finalizar o atendimento.



OBS: Lembramos que a maioria dos atendimentos sobre informação, é realizada pela Central de Atendimento, que fornece, imediatamente, cerca de 95% das respostas. As demandas sobre reclamação e denúncia são enviadas às áreas responsáveis, para o devido atendimento.

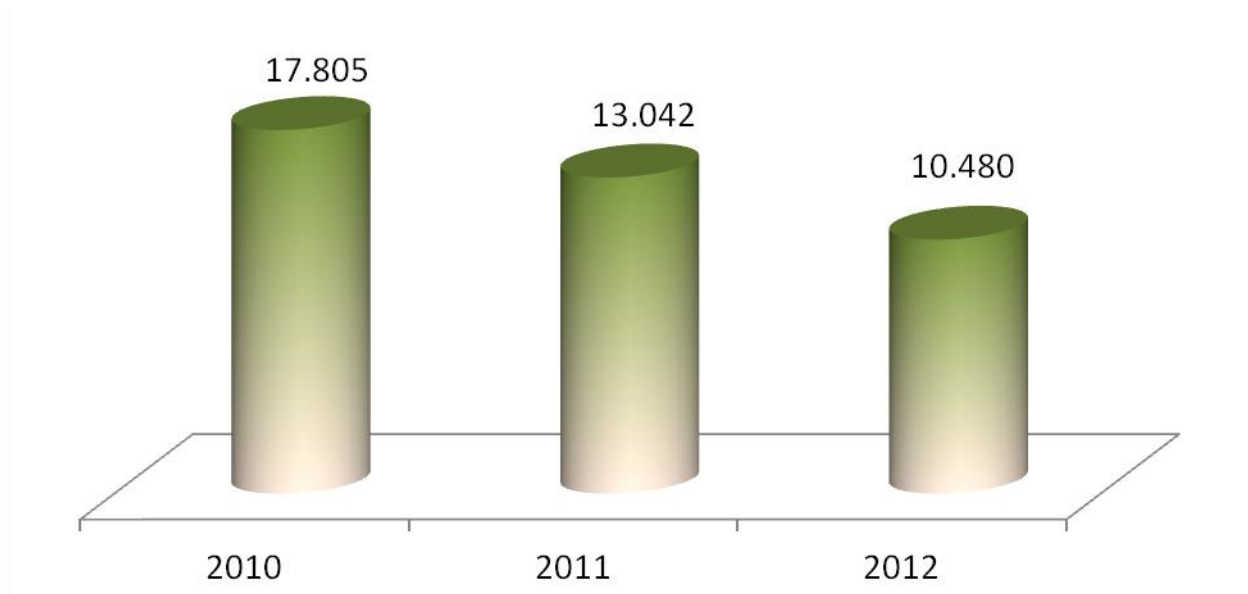
*A norma da Ouvidoria prevê 03 dias para responder informações e 15 dias úteis para responder ou posicionar o demandante, com relação às denúncias e reclamações.*

# **Demandas das principais áreas**

**Cgcre – Coordenação Geral  
de Acreditação**



### Evolução anual dos atendimentos



### Total de atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	12.757	10.270
Reclamação	153	153
Denúncia	126	55
Sugestão	04	-
Crítica	01	02
Elogio	01	-
<b>Total</b>	<b>13.042</b>	<b>10.480</b>

### Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012
Informação	10.180
Reclamação	67
Denúncia	10
<b>Total</b>	<b>10.257 (98%)</b>

## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	90
Reclamação	86
Denúncia	45
Crítica	02
<b>Total</b>	<b>223 (2%)</b>

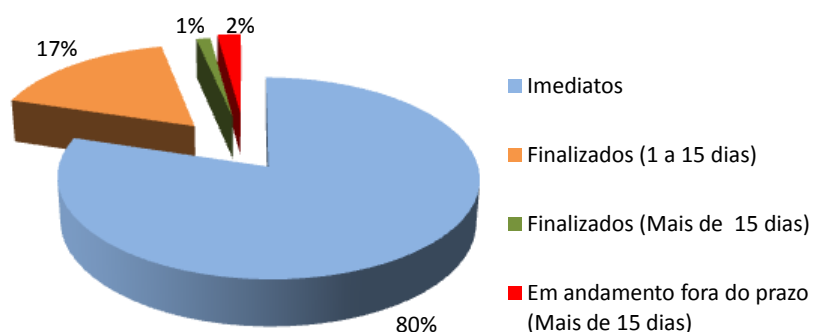
## Reclamações mais registradas

Assuntos	2011	2012
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	51	39
Qualidade no atendimento	26	31
Laboratório de Ensaio	03	18
Laboratório de Calibração – RBC	10	04
Site do Inmetro	10	11
Organismo de Certificação de Produtos	08	08
OPC - Organismos de Certificação de Pessoal	06	05

## Denúncias mais registradas

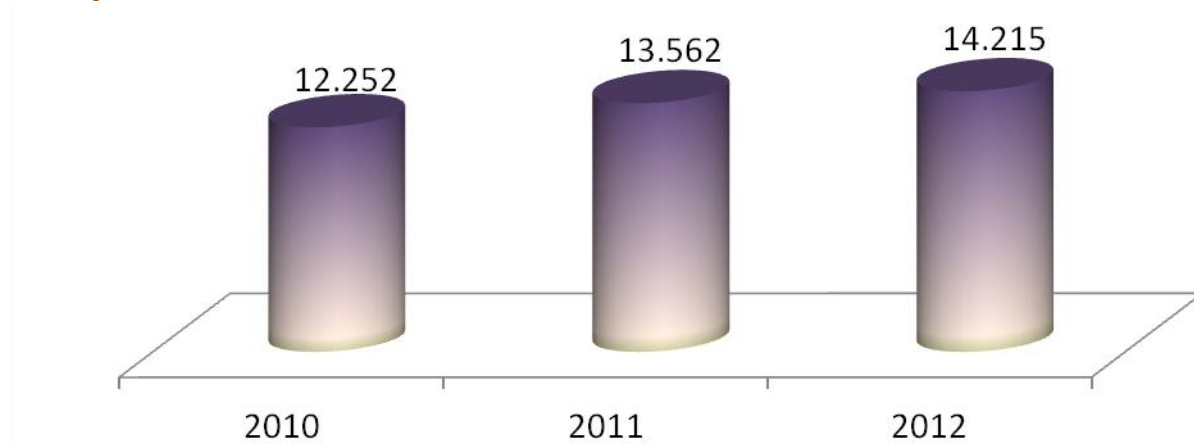
Assuntos	2011	2012
Organismo de Inspeção – Segurança Veicular	39	24
OCP - Organismo de Certificação de Produtos	32	02
Organismo de Inspeção - Produto Perigoso	11	02
Uso indevido da marca	05	06
Serviço certificado compulsoriamente	03	05

## Tempo de resposta



## DQUAL – Diretoria da Qualidade

## Evolução anual dos atendimentos



## Total de atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	12.677	13.197
Reclamação	497	511
Denúncia	75	81
Sugestão	246	376
Crítica	57	46
Elogio	10	04
<b>Total</b>	<b>13.562</b>	<b>14.215</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012
Informação	12.739
Reclamação	262
Denúncia	49
Sugestão	368
Crítica	31
Elogio	04
<b>Total</b>	<b>13.453 (95%)</b>

## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	458
Reclamação	249
Denúncia	32
Sugestão	08
Crítica	15
<b>Total</b>	<b>762 (5%)</b>

## Reclamações mais registradas

Assuntos	2011	2012
Produto de certificação compulsória	182	176
Qualidade no atendimento	97	149
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	63	37
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE	43	39
Site do Inmetro	12	35
Produto de certificação voluntária	10	08
Serviço certificado compulsoriamente	06	03

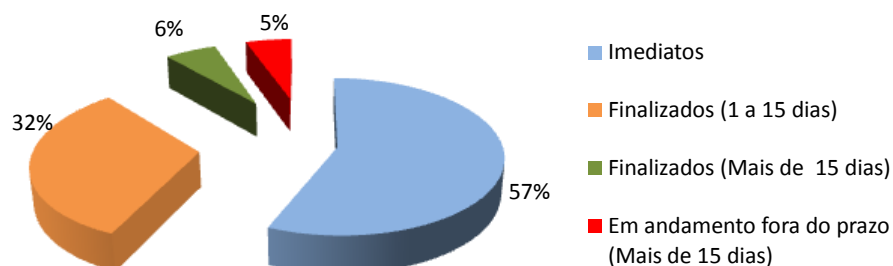
Destacamos neste quadro, o crescimento de 55%, nas reclamações sobre qualidade do atendimento.

## Denúncias mais registradas

Assuntos	2011	2012
Empresa Registrada	12	01
Produto de certificação compulsória	12	15
Produto Pirata	02	07
Empresas Clandestinas	01	-
Uso indevido da marca	-	07
Serviço com declaração do fornecedor compulsório	-	12
Serviço certificado compulsoriamente	-	07

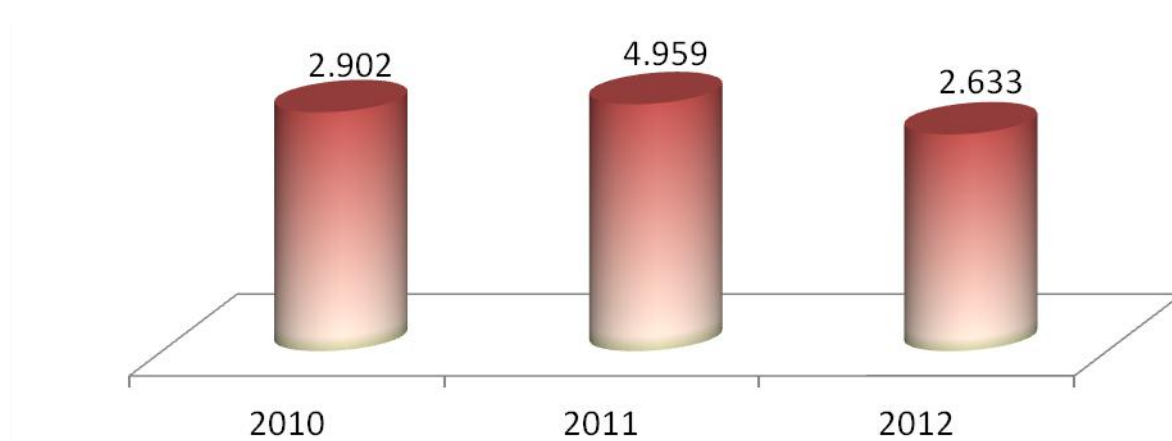
Neste quadro notamos uma queda significativa das denúncias, de maneira geral. Isso acontece em virtude da implantação da NIG-OUVID-005 que prevê que toda demanda que requer uma ação de fiscalização, pelos órgãos delegados, deve ser enviada diretamente às ouvidorias da RBMLQ-I, pela Ouvidoria do Inmetro.

## Tempo de resposta



## **DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**

## Evolução anual dos atendimentos



## Total de atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	4.886	2.547
Reclamação	35	33
Denúncia	22	21
Sugestão	08	21
Crítica	08	10
Elogio	-	01
<b>Total</b>	<b>4.959</b>	<b>2.633</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012
Informação	2.454
Reclamação	25
Denúncia	16
Sugestão	20
Crítica	09
Elogio	01
<b>Total</b>	<b>2.525 (96%)</b>

## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	93
Reclamação	08
Denúncia	05
Sugestão	01
Crítica	01
<b>Total</b>	<b>108 (4%)</b>

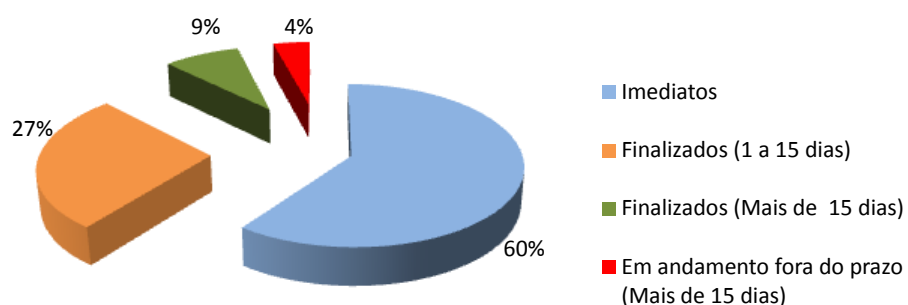
## Reclamações mais registradas

Assuntos	2011	2012
Qualidade no atendimento	11	12
Procedimento de fiscalização	08	-
Produto Pré-medido	05	03
Site do Inmetro	-	03
Taxa de serviço metrológico	04	-
Instrumento de medição	03	07
Verificação de instrumentos de medir	-	01

## Denúncias mais registradas

Assuntos	2011	2012
Instrumento de medição SEM aprovação de modelo	05	02
Produto pré-medido	03	04
Instrumento de medição	01	03

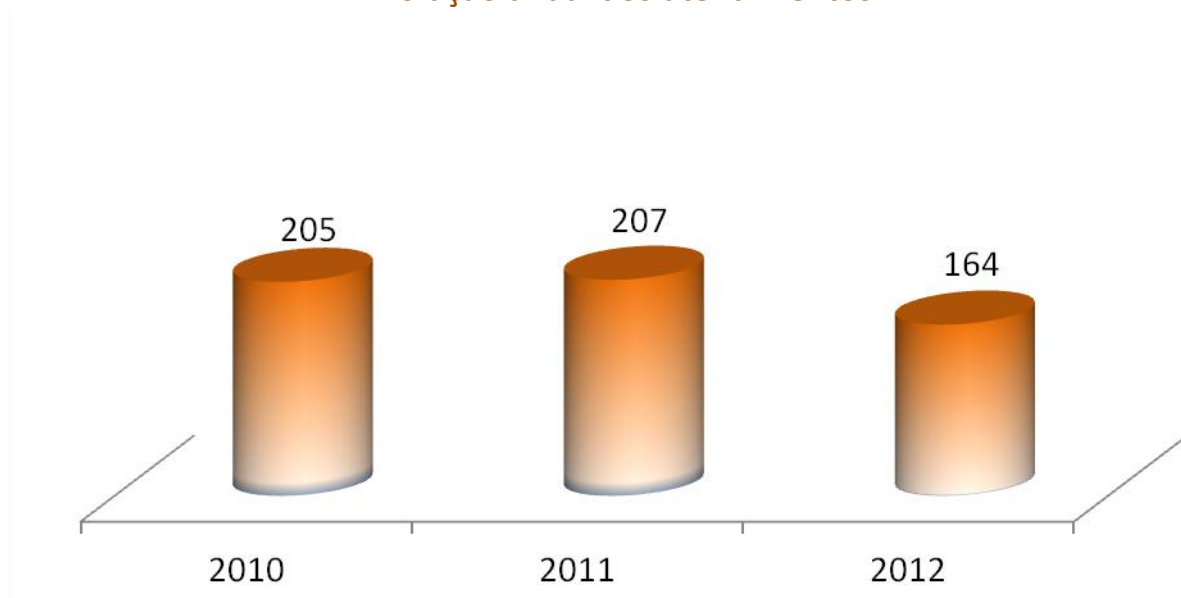
## Tempo de resposta





**DIMCI – Diretoria de Metrologia  
Científica e Industrial**

## Evolução anual dos atendimentos



## Total de atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	145	130
Reclamação	62	33
Elogio	-	01
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>164</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012
Informação	127
Reclamação	31
Elogio	01
<b>Total</b>	<b>159 (97%)</b>

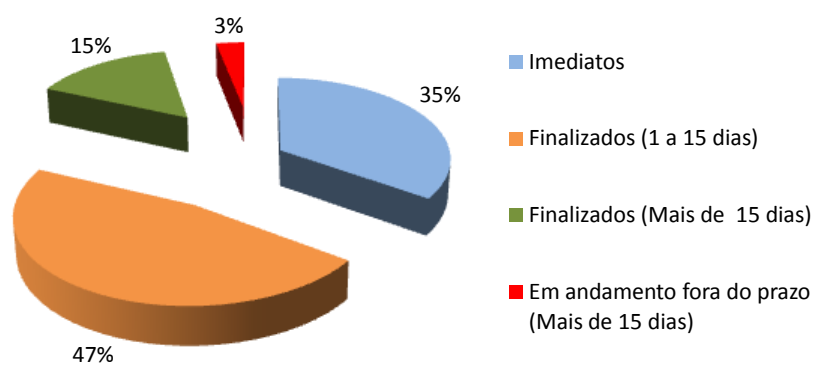
## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	03
Reclamação	02
<b>Total</b>	<b>05 (3%)</b>

## Reclamação mais registrada

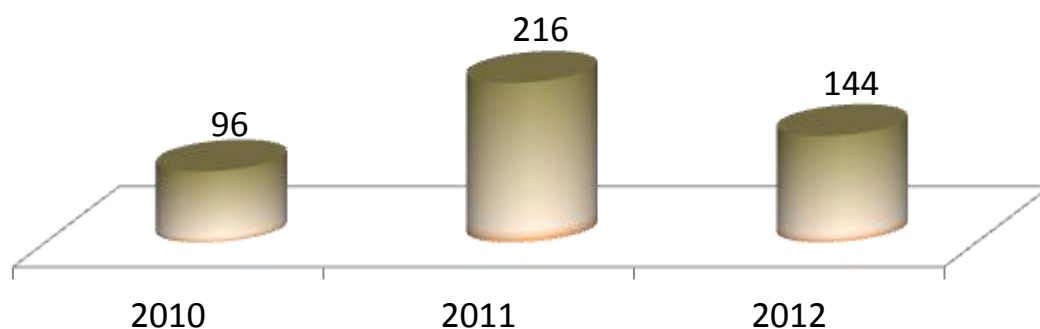
Assunto	2011	2012
Qualidade no atendimento	34	33

## Tempo de resposta



## **GABIN – Gabinete da Presidência**

## Evolução anual dos atendimentos



## Total de atendimentos

Tipo	2011	2012
Informação	123	125
Reclamação	69	01
Denúncia	22	15
Sugestão	-	01
Crítica	01	01
Elogio	01	01
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>144</b>

## Total de atendimentos concluídos

Tipo	2012
Informação	121
Reclamação	01
Denúncia	06
Sugestão	01
Crítica	01
Elogio	01
<b>Total</b>	<b>131 (91%)</b>

## Total de atendimentos em andamento

Tipo	2012
Informação	04
Denúncia	09
<b>Total</b>	<b>13 (9%)</b>

### Reclamação mais registrada

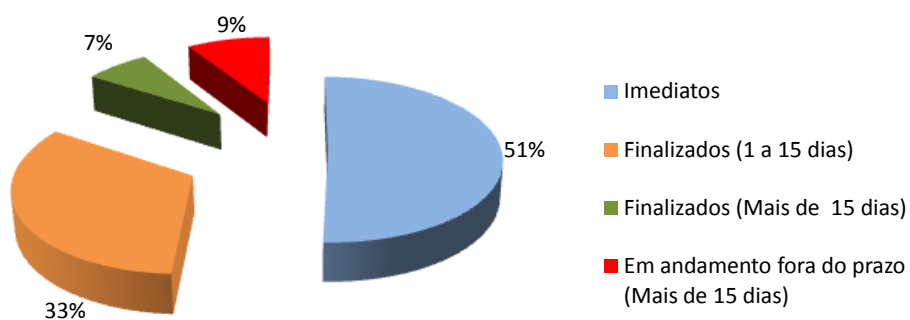
Assunto	2011	2012
*Site do Inmetro	55	01

(\*) Reclamações sobre o site foi a reclamação mais recorrente em 2011, porém em 2012 foi incluído no site a ferramenta de busca do Google.

### Denúncia mais registrada

Assunto	2011	2012
Uso indevido da marca Inmetro - Institucional	20	15

### Tempo de resposta



# **Elogios merecidos**

Ao servidor Wellington Santos Barros, chefe do Laboratório de Metrologia Dimensional – Lamed/Dimci

Bom dia Sr. Wellington

Muitíssimo grato de coração por sua dedicação e preocupação em me atender.

Sua resposta e retorno é de muita grande ajuda.

Meus sinceros parabéns a você e esta organização.

Retransmita a equipe INMETRO minha satisfação e meus agradecimentos.

Um bom fim de semana para todos e obrigado.

Gostaria de elogiar o atendimento prestado pela Pryscilla da Dipac/Dqual que, segundo o mesmo, considerou muito cortês.

Boa noite!

Agradeço pelo pronto atendimento ao requisitado, e mais ainda, pela resposta e orientação neste processo.

Outrossim, gostaria de externar minha profunda admiração e, até em certo ponto, orgulho por ainda ter, em nosso país, um Órgão tão competente, prestador e esclarecedor a nos consumidores.

Atenciosamente,

Marcello Oliveira.

Fiquei muito feliz por receber a resposta de vocês e ainda uma assessoria para que eu consiga meu intento, Muito, muito grata mesmo. Eu já admirava e respeitava o trabalho de vocês, agora cresceu mais ainda. PARABÉNS pela disposição em ajudar e servir ao público.

Nem preciso desejar sucesso, vocês já o fazem

Sempre grata.

Denize



Gostaria de registrar meu ELOGIO ao atendimento que recebi pelo INMETRO sobre uma consulta ao produto FRITADEIRA AIRFRYER da marca PHILIPS WALITA, em especial a Lídia Carvalho Fernandes, da Ouvidoria, que me atendeu prontamente, passando informações bastante esclarecedoras sobre o Programa de Análise de Produtos.

Parabéns pelo serviço prestado a população e pela capacitação de seus funcionários.

Daniela Gatti

Gostaria de parabenizar a equipe responsável pela modificação do método de busca no site. Antes meu principal problema era justamente a dificuldade em acessar versões atuais de documentos como NITs e formulários, mas agora os resultados das buscas são extremamente precisos.

Gostaria de parabenizá-los pelo trabalho e iniciativa de testar fontes de alimentação pra PC's, este é um mercado grande, mas não regulamentado, no qual os consumidores ficam a mercê de fabricantes muitas vezes desonestos, como vocês mesmo puderam constatar, o que causa uma série de transtornos bem conhecidos por pessoas que conhecem a área. Parabéns pela iniciativa.

*Julieta Simas Soares*  
**Ouvidora do Inmetro**

**Assistentes de Atendimento**

*Aline de Oliveira*  
*Carolina Bento*  
*Cristiana Pedrosa*  
*Danielle Peixoto*  
*Fabiola Bompert*  
*Haidê Almeida*  
*Lídia Fernandes*  
*Mariangela Loques*

**Assistente Administrativo**

*Aline Moreira*