

RELATÓRIO ANUAL 2013

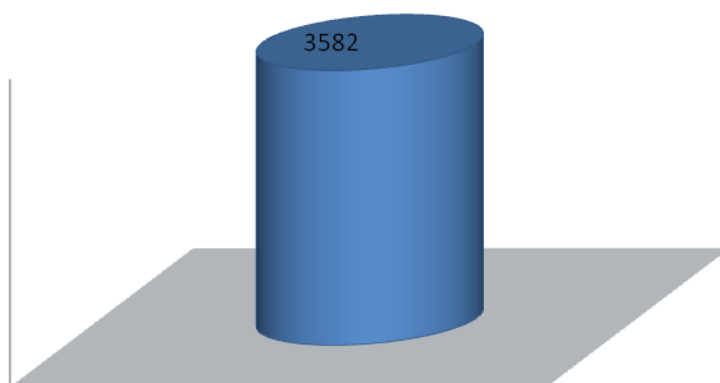
INTRODUÇÃO: Este relatório apresenta o resultado do Anual avaliando os principais índices das demandas buscando analisá-las, visando auxiliar na obtenção de um plano de trabalho mais produtivo e focado na eficiência.

OBJETIVO GERAL: Servir como Instrumento de Gestão, auxiliando na tomada de decisões dos Executivos do IBAMETRO.

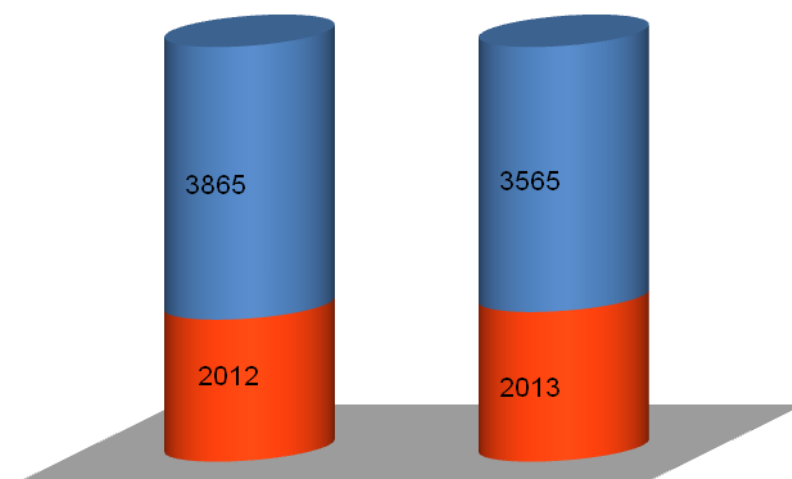
OBJETIVO SECUNDÁRIO: Auxiliar, principalmente, as áreas técnicas a dar o tratamento adequado às reclamações, informações, solicitação de serviço e denúncias oriundas da sociedade.

- Identificamos no gráfico a seguir o Total das Demandas registradas o Comparativo Anual e o Atendimento Por Canal de Acesso através da Ouvidoria - Disque IBAMETRO.

TOTAL DEMANDAS

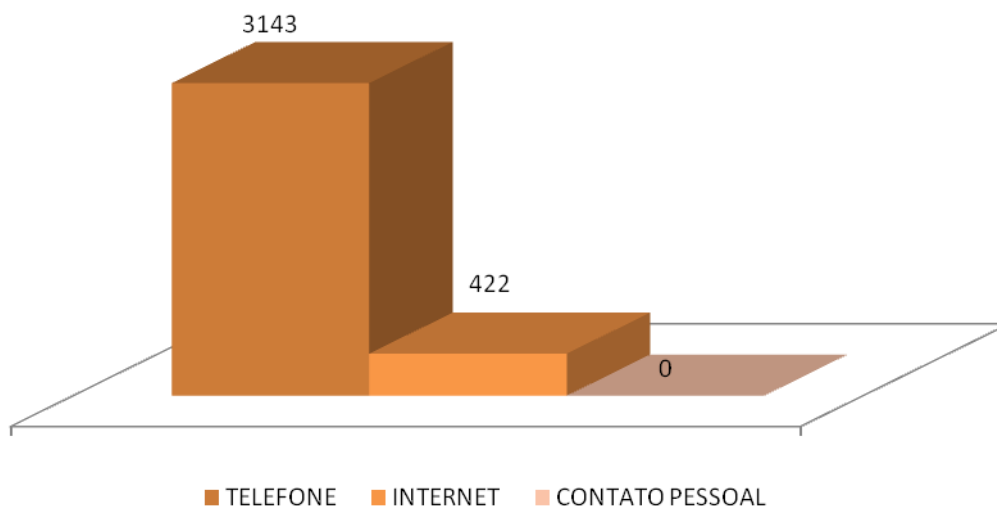


COMPARATIVO ANUAL



- Ressaltamos que este gráfico demonstra o Canal de Acesso do Cliente para Registro de manifestações como, RRD - Registro de Reclamação e Denúncia, SSI - Solicitação de Informação e Serviço e RDI - Registro de Denúncia Interna.

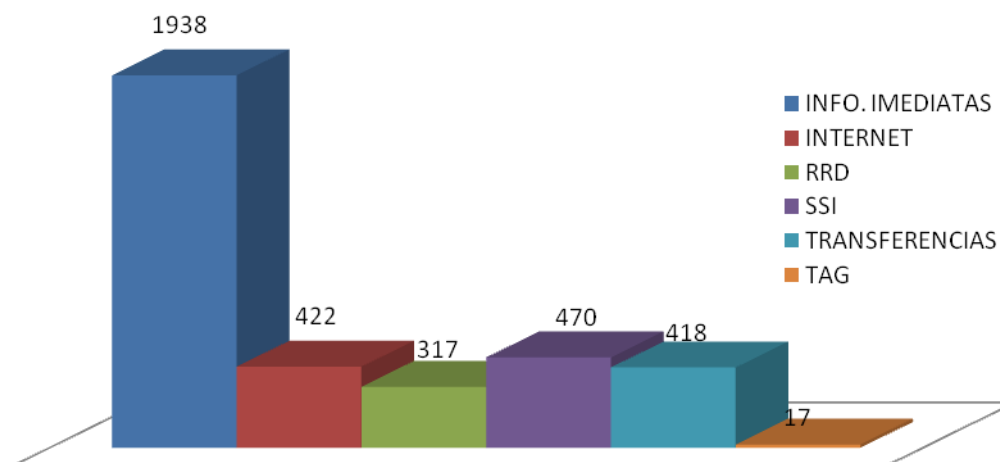
ATENDIMENTO POR CANAL



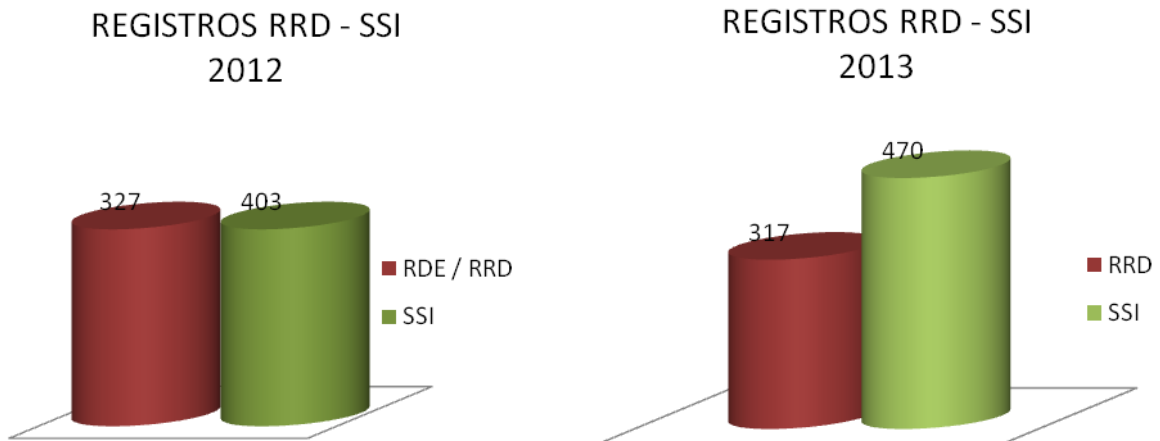
ATENDIMENTO POR TIPO

- Essas são as demandas, por natureza de atendimento, referente ao Ano de 2013.
- Destacando-se principalmente o atendimento a **INFORMAÇÕES IMEDIATAS** superando os outros serviços o que acaba impactando positivamente, nas áreas técnicas e ao Órgão. Isso se deve a constante preocupação das operadoras da Central de atendimento em manter-se bem informadas e capacitadas, ressaltando a necessidade em investir no treinamento das mesmas. As informações prestadas que são desde ao Escopo do IBAMETRO como informações desde Portarias, Procedimentos de Fiscalização, auxílio ao site do IBAMETRO e INMETRO, dentre outros...

DADOS DE DEMANDAS

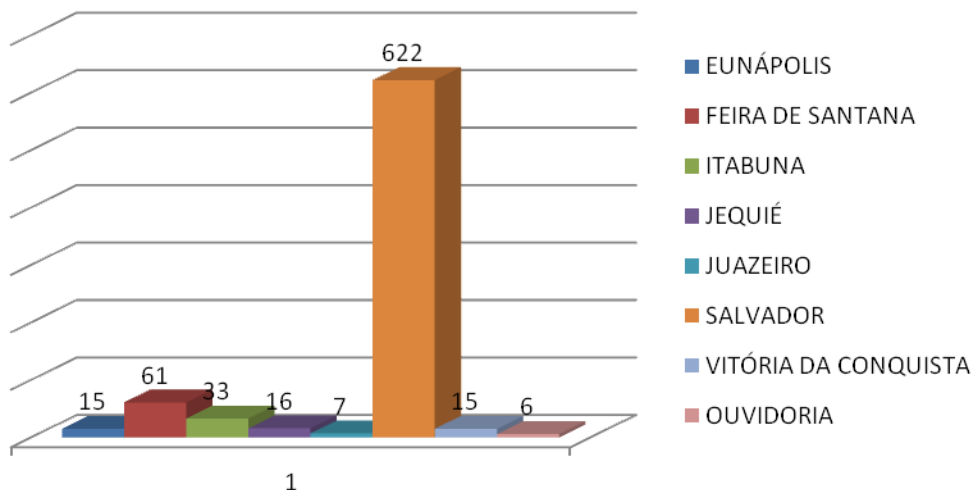


COMPARATIVO ANUAL DEMANDAS RRD E SSI



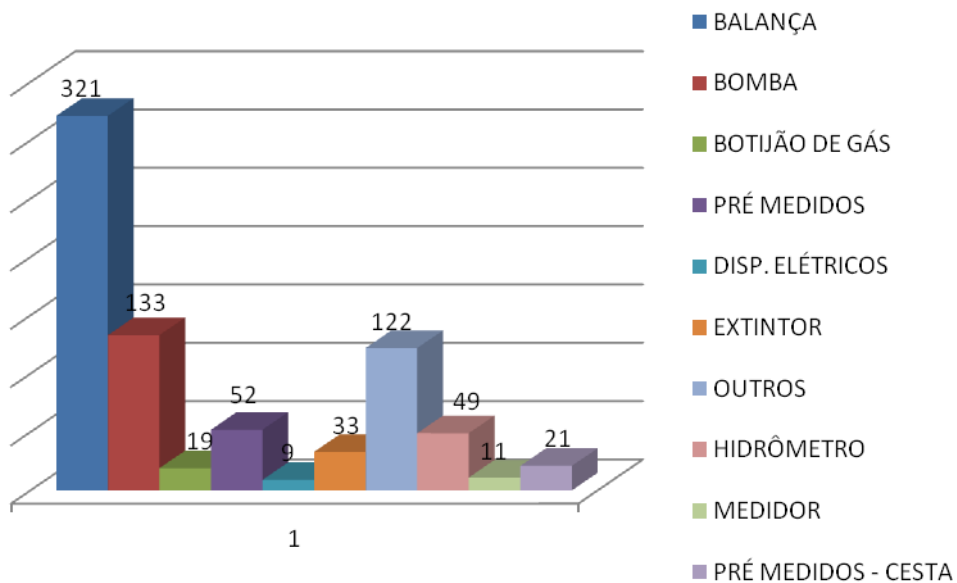
ATENDIMENTO POR REGIONAL: Neste gráfico abaixo identificamos os Registro de Reclamação e Denúncia e Solicitação de Serviço por regional, o que ressalta maior demanda a Regional de Salvador devido à população obter maior conhecimento dos seus direitos, comparado a outras cidades do Estado, o que ressalta a necessidade em investimento na Educação do Cliente/Consumidor e Cliente/Empresa.

REGIONAIS RRD - SSI



- Abaixo identificamos as classes dos Instrumentos e Produtos Registrados pela Central de Atendimento referente à Registro de Denúncia Externa; Registro de Reclamação e Denúncia; Solicitação de Serviço.

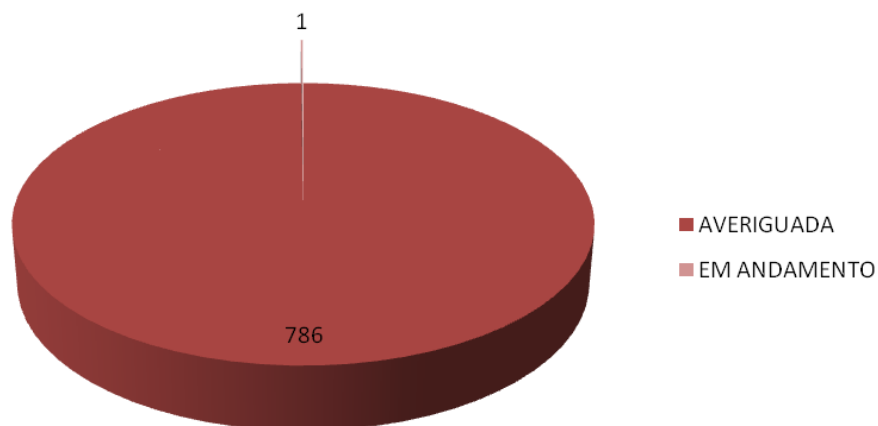
Instrumento / RRD - SSI



Nota: OUTROS - Analisador de Gás, Instaladora de GNV, Medidor de Capacidade (...).

- No gráfico a seguir destacou-se que o status, AVERIGUADA que se refere às demandas dentro do prazo de atendimento está significativo, não havendo demanda de Registros Fora do Prazo tendo assim 100% de resolubilidade. Ressaltando a importância no desempenho e comprometimento das Áreas Técnicas em atender as demandas dentro do Prazo de atendimento.

STATUS



CONCLUSÃO: Identificamos nas informações descritas neste Relatório, dados importantes para o acompanhamento do Serviço Prestado para atendermos a Norma ISO 9001, com foco no Cliente Cidadão e Cliente Empresa.

Central de Atendimento
Audineide Santos
DSE/ Ouvidoria - Disque IBAMETRO