

RELATÓRIO OUVIDORIA IBAMETRO

ANUAL 2014

Este relatório apresenta o resultado Anual avaliando os principais canais de comunicação e o número de demandas recebidas neste período, 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.

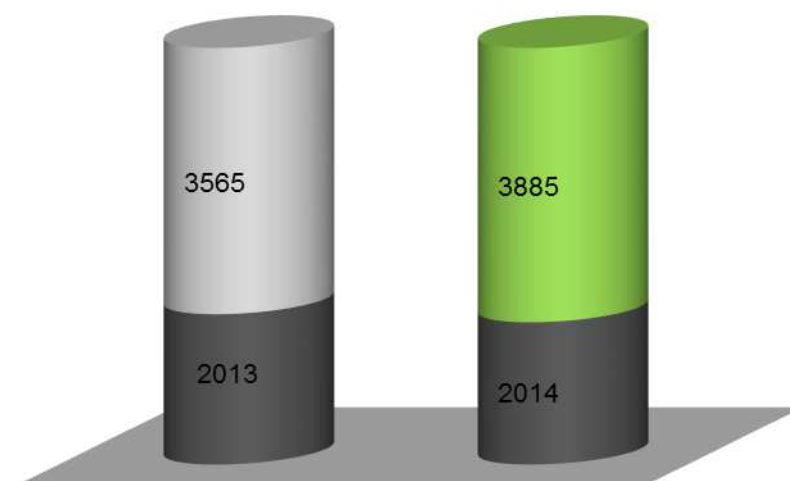
Objetivo Específico : Auxiliar as áreas técnicas a dar o tratamento adequado às reclamações, informações, solicitação de serviço e denúncias oriundas da sociedade.

Identificamos no gráfico a seguir o total das demandas registradas, e o comparativo com o ano anterior por canal de acesso através do Disque Ibametro

TOTAL DEMANDAS

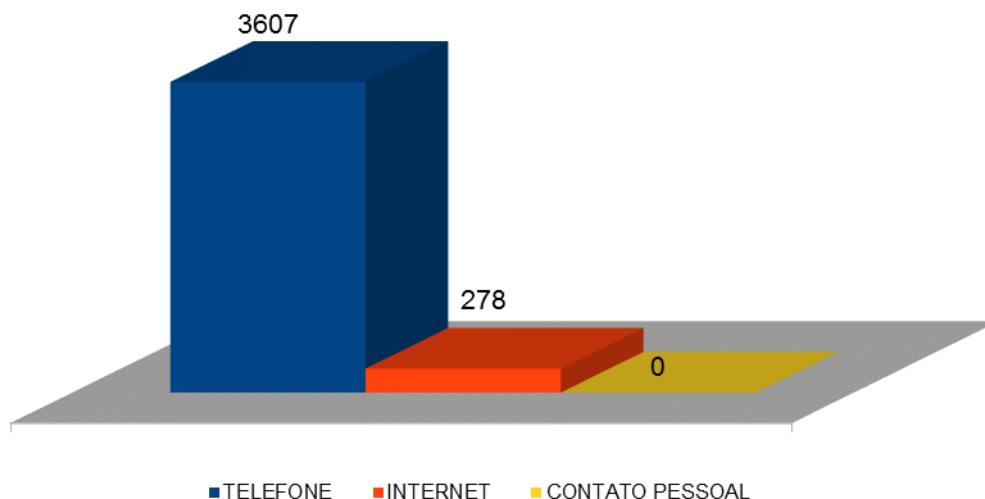


COMPARATIVO ANUAL



Este gráfico demonstra o canal de acesso do cidadão para registro de manifestações como RRD - Registro de Reclamação e Denúncia, Solicitação de Informação e Serviço e Informações Imediatas.

ATENDIMENTO POR CANAL

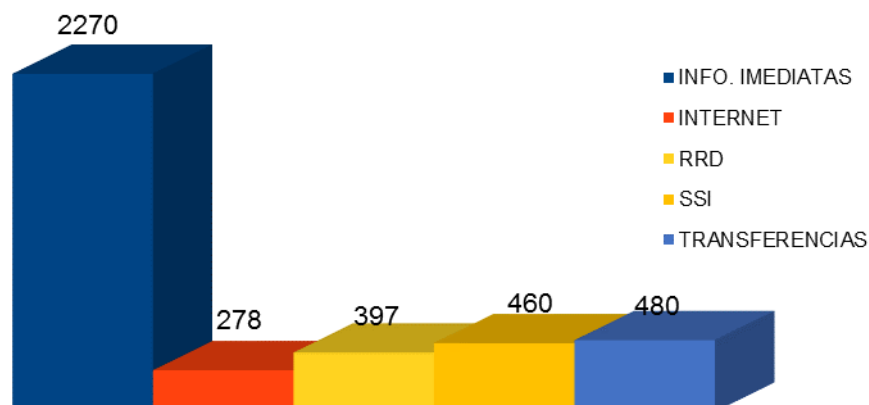


ATENDIMENTO POR TIPO

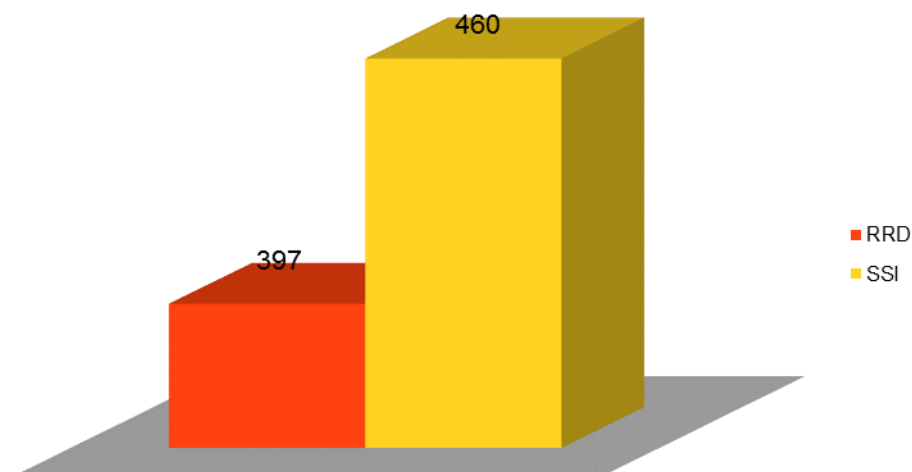
Demandas por natureza de atendimento

Destaca-se principalmente o atendimento a Informações Imediatas superando os outros serviços impacta positivamente nas áreas técnicas. Este atendimento requer das operadoras da Central de Atendimento do Disque Ibametro a constante atualização e capacitação dada a dinâmica de informações sobre portarias, procedimentos de fiscalização, auxílio ao site do IBAMETRO e INMETRO, dentre outros...

DADOS DE DEMANDAS



REGISTROS RRD E SSI

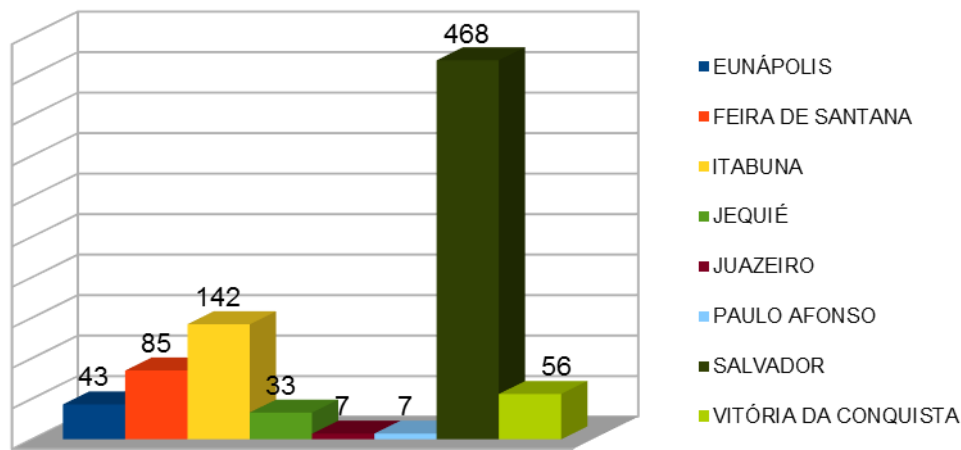


ATENDIMENTO POR REGIONAL

O gráfico abaixo demonstra o número de Registros de Reclamações e Denúncia e Solicitação de Serviço por regional, cujo maior volume está concentrado na AGREG Salvador que além da grande concentração populacional tem também acesso mais fácil a informações o que alerta para a necessidade de interiorização da comunicação sobre as atividades do Ibametro e dos direitos do consumidor, o que fortalece a atuação do IBAMÓVEL como meio de levar as populações das cidades do interior a “Educação para o Consumo” reforçando a postura cidadã em todas as regiões do Estado.

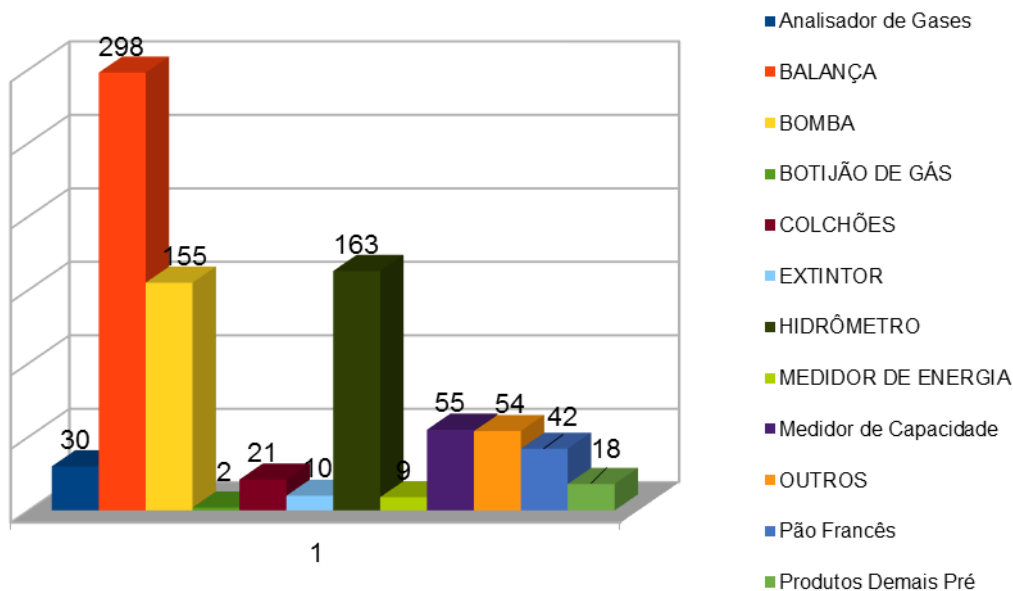
A partir do segundo semestre de 2014 passaram a ser identificadas as denúncias que foram estimuladas pelas informações fornecidas nas visitas do IBAMÓVEL e somaram 43 denúncias.

REGIONAIS RRD - SSI



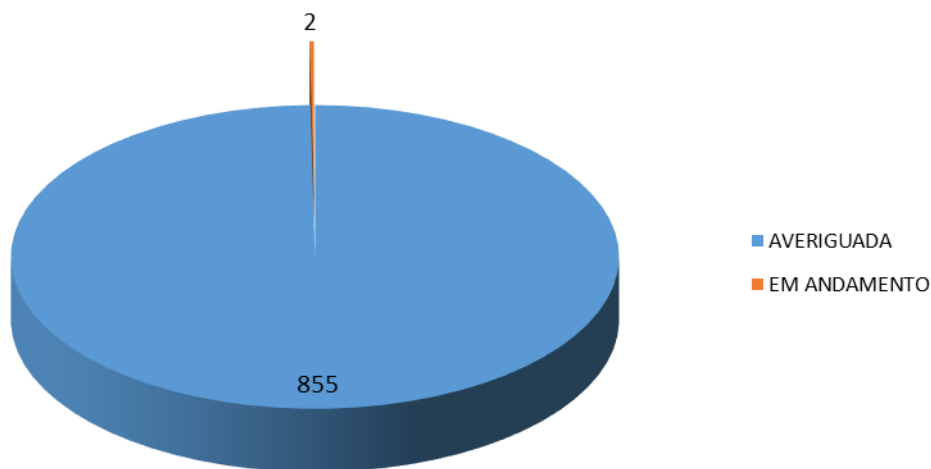
Abaixo identificamos as classes dos instrumentos e produtos registrados pela Central de Atendimento referente à Registro de Reclamação e Denúncia e Solicitação de Serviço.

Instrumentos e Produtos / RRD - SSI



O gráfico a seguir destaca que o status, AVERIGUADA, que se refere às demandas dentro do prazo de atendimento e registra 98% dos atendimentos havendo um pequeno número (2%) de demandas de registros fora do prazo. Esta alta resolubilidade se deve à o compromisso permanente de todas as áreas demandadas notadamente a DRM e do profissionalismo da equipe Ouvidoria destacando-se a competência das suas assistentes.

STATUS - RRD E SSI



CONCLUSÃO

Os números da Ouvidoria Ibametro reafirmam o compromisso com as demandas do cidadão e seu alinhamento a política de comunicação transparente do Ibametro.

Os resultados das pesquisas de satisfação realizadas a cada mês apresentam índices de 98% de aprovação com relação aos contatos feitos com a Ouvidoria comprovando a aprovação dos atendimentos pela sociedade.

Convidados pela Ouvidoria do Inmetro, estamos participando de dois projetos-piloto com o intuito de melhoria da qualidade das Ouvidorias da rede Inmetro.

Equipe Ouvidoria do Ibametro
Aristeu Badaró - Ouvidor
Janeiro 2015