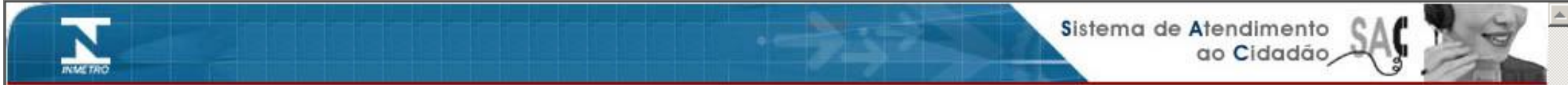


CAPACITAÇÃO DE OUVIDORES DO SIOR

RELATÓRIOS NO SAC





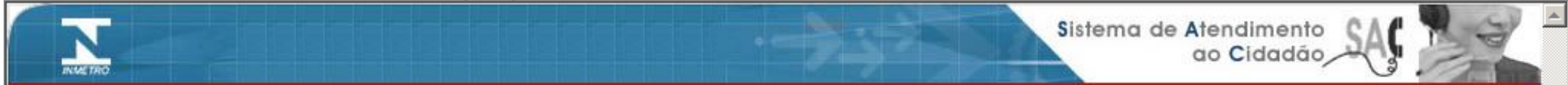
Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 1 de Novembro de 2013 07:19:22

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção **Gerencial** Sair

Clique na opção Gerencial

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, Sr(a). Fabiola Jurema Moura de Oliveira Bompert. Para iniciar, escolha um dos itens no menu acima.

[manual do usuário versão 1.0](#)



Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 1 de Novembro de 2013 04:37:15 Ouvidoria Tempo restante :

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

- Relatórios
- Auditoria
- Atendimentos
- Relatórios gráficos
- Em análise

Em seguida, clique na opção Relatórios e em Atendimentos

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, Sr(a). Fabiola Jurema Moura de Oliveira Bompert. Para iniciar, escolha um dos itens no menu acima.

[manual do usuário versão 1.0](#)



- Relatórios
- Auditoria
- Atendimento
- Relatórios gráficos
- Em análise
- Realizados
- Por Codigo
- Resumido para ouvidoria
- Relatório Completo para Ouvidoria
- Assuntos mais demandados
- Não finalizados no prazo
- Resumido para os Estados
- Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
- Acompanhamento de atendimentos do SIOR
- Atendimentos Internacionais
- Ouvidoria Interna
- Pesquisa Satisfação

Será aberto um menu com as seguintes opções

[manual do usuário versão 1.0](#)




ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013

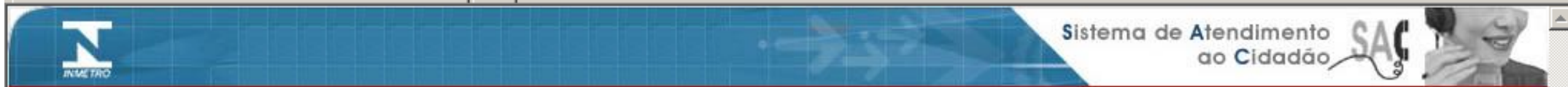
Grupo de atendimento	Manutenção	Gerencial	Sair
		Relatórios	Atendimentos
		Auditoria	Relatórios gráficos
			Em análise
			Realizados
			Por Código
			Resumido para ouvidoria
			Relatório Completo para Ouvidoria
			Assuntos mais demandados
			Não finalizados no prazo
			Resumido para os Estados
			Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
			Acompanhamento de atendimentos do SIOR
			Atendimentos Internacionais
			Ouvidoria Interna
			Pesquisa Satisfação

Os seguintes relatórios estão disponíveis para o Sior.

[manual do usuário versão 1.0](#)



RELATÓRIO – ATENDIMENTOS REALIZADOS



Ouvidoria

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013

Tempo restante :

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

Relatórios Auditoria

Atendimentos Realizados

- Resumido para ouvidoria
- Relatório Completo para Ouvidoria
- Assuntos mais demandados
- Não finalizados no prazo
- Resumido para os Estados
- Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
- Acompanhamento de atendimentos do SIOR
- Atendimentos Internacionais
- Ouvidoria Interna
- Pesquisa Satisfação

Clique em Relatórios / Atendimentos / Realizados

[manual do usuário versão 1.0](#)



[PERFIL SIOR](#)

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

Acessibilidade para portadores de deficiência
Acidente de consumo
Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
Acreditação
Alteração veicular
Altura (medição antropométrica)
Aplicação da marca INMETRO
APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)

SubAssunto:

Será aberta uma tela similar a esta

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata ?

Somente marcados como importante ?

Exibir descrição do atendimento ?

Exibir análise crítica do produto ?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:
Todos
Acessibilidade para portadores de deficiência
Acidente de consumo
Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
Acreditação
Alteração veicular
Altura (medição antropométrica)
Aplicação da marca INMETRO
APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)

SubAssunto:

Público

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Público:

Origem:
Todas
Teleatendimento

Situação: Internet

Finalização: Correios/Fax

UP/UO: Contato direto
Form.Intranet
Form. Ouvidoria
Fale Conosco
PBE

Instituição: Carta de Serviços

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:
Acessibilidade para portadores de deficiência
Acidente de consumo
Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
Acreditação
Alteração veicular
Altura (medição antropométrica)
Aplicação da marca INMETRO
APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist

SubAssunto:


Origem

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo: 

Situação:

Finalização:

UP/UO:

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

PESQUISAR

Assunto:

- Todos
- Acessibilidade para portadores de deficiência
- Acidente de consumo
- Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
- Acreditação
- Alteração veicular
- Altura (medição antropométrica)
- Aplicação da marca INMETRO
- APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)

SubAssunto:

Tipo

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Público:

Origem:

Tipo:

Situação: ←

Finalização:

UP/UO:

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

- Todos
- Acessibilidade para portadores de deficiência
- Acidente de consumo
- Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
- Accreditação
- Alteração veicular
- Altura (medição antropométrica)
- Aplicação da marca INMETRO
- APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist

SubAssunto:

Situação

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

SubAssunto:

Finalização

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:
Todos
Acessibilidade para portadores de deficiência
Acidente de consumo
Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
Acreditação
Alteração veicular
Altura (medição antropométrica)
Aplicação da marca INMETRO
APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)

SubAssunto:
Todos

PESQUISAR

Período

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

PESQUISAR

- Assunto:
- Todos
 - Acessibilidade para portadores de deficiência
 - Acidente de consumo
 - Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
 - Acreditação
 - Alteração veicular
 - Altura (medição antropométrica)
 - Aplicação da marca INMETRO
 - APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)
- SubAssunto:
- Todos

Por palavra que conste na descrição da demanda

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

PESQUISAR

- Assunto:
- Todos
 - Acessibilidade para portadores de deficiência
 - Acidente de consumo
 - Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
 - Acreditação
 - Alteração veicular
 - Altura (medição antropométrica)
 - Aplicação da marca INMETRO
 - APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)
- SubAssunto:
- Todos

Pelo nome digitado no campo responsável

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a p:

Somente ma:

Exibir descriç:

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

- Todos
- Acessibilidade para portadores de deficiência
- Acidente de consumo
- Acompanhamento de recurso de auto de infração/multa (RBM)
- Acreditação
- Alteração veicular
- Altura (medição antropométrica)
- Aplicação da marca INMETRO
- APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (Sist)

SubAssunto:

Todos

- Todos
- LOQUESMG
- LIDIACF
- DANIELLESP
- CRISTIANAFP
- CAROLINABG
- alineo



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Pelo nome do GA responsável pelo atendimento na Ouvidoria do Inmetro

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

- Processos certificados voluntariamente
- Produto com certificação voluntária
- Produto com declaração do fornecedor compulsória
- Produto de certificação compulsória**
- Produto de certificação compulsória - Produto pirata (selo fals)
- Produto de certificação compulsória - Produto pirata (sem selo)
- Produto perigoso
- Produto pré-medido

SubAssunto:

- Berço Infantil
- Bicicleta de uso infantil
- Bicicleta uso adulto
- Botijão de GLP
- Brinquedo**
- Brinquedo - Bindeez
- Brinquedo - Fisher Price
- Brinquedo - MATTEL
- Cabo de aço de uso geral

Pelo Assunto ou Sub Assunto da demanda

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

PESQUISAR

Público:

Origem:

Tipo:

Situação:

Finalização:

UP/UO:

UP/Divisões

Instituição:

Período: até

Por palavra:

Responsável:

Resp. GA:

Exibir:

Pesquisar a palavra exata?

Somente marcados como importante?

Exibir descrição do atendimento?

Exibir análise crítica do produto?

Reiteração:

Tempo de resposta:

Assunto:

- Posto de Ensaio Autorizado
- PQGF - Prêmio Qualidade do Governo Federal
- Procedimento administrativo
- Procedimento para encaminhamento de denúncia/reclamação
- Processos certificados compulsoriamente
- Processos certificados voluntariamente
- Produto com certificação voluntária
- Produto com declaração do fornecedor compulsória
- Produto de certificação compulsória**

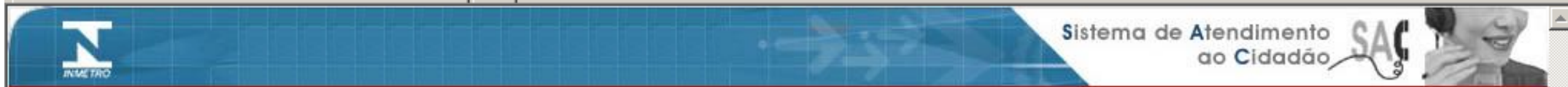
SubAssunto:

- Bicicleta de uso infantil
- Bicicleta uso adulto
- Botijão de GLP
- Brinquedo**
- Brinquedo - Bindeez
- Brinquedo - Fisher Price
- Brinquedo - MATTEL
- Cabo de aço de uso geral
- Cabos e cordões flexíveis isolados com (PVC)

PESQUISAR

Após a definição dos filtros, clique em Pesquisar.

RELATÓRIO – POR CÓDIGO



Ouvidoria
Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013
08:43:06 Tempo restante :

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

- Relatórios
- Auditoria
- Atendimentos
- Relatórios gráficos
- Em análise
- Realizados
- Por Código**
- Resumo para ouvidoria
- Relatório Completo para Ouvidoria
- Assuntos mais demandados
- Não finalizados no prazo
- Resumido para os Estados
- Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
- Acompanhamento de atendimentos do SIOR
- Atendimentos Internacionais
- Ouvidoria Interna
- Pesquisa Satisfação

Clique em Relatórios / Atendimentos / Por Código

[manual do usuário versão 1.0](#)



Digite os códigos separados por vírgula para gerar o relatório

PESQUISAR

Será aberta uma tela similar a esta

Digite os códigos separados por vírgula para gerar o relatório

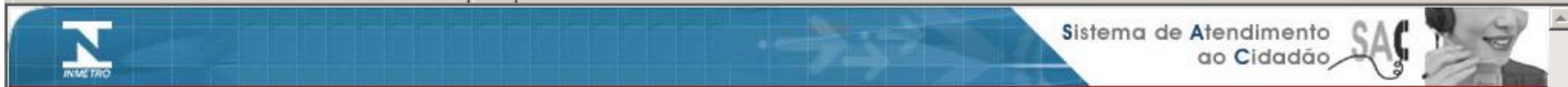
222222,333333,444444....

PESQUISAR

Digite o número de todos os registros que deseja pesquisar, separados por vírgula e sem espaço.

Em seguida, clique em Pesquisar.

RELATÓRIO – RESUMIDO PARA OS ESTADOS



Ouvidoria

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013

Tempo restante :

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

Relatórios	Atendimentos	Realizados
Auditoria	Relatórios gráficos	Por Código
	Em análise	Resumido para ouvidoria
		Relatório Completo para Ouvidoria
		Assuntos mais demandados
		Não finalizados no prazo
		Resumido para os Estados
		Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
		Acompanhamento de atendimentos do SIOR
		Atendimentos Internacionais
		Ouvidoria Interna
		Pesquisa Satisfação

Clique em Relatórios / Atendimentos / Resumido para os Estados

[manual do usuário versão 1.0](#)



PERFIL SIOR

Relatório Resumido para os Estados

Público: Tipo:

UP:

Área:

Período: até

GERAR

Será aberta uma tela similar a esta

Relatório Resumido para os Estados

Público: Tipo:
UP:
Área:
Período: até

Público



GERAR

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório Resumido para os Estados

Público: SIOR Tipo: Todas

UP: Todas

Área: Sem definição
Sem definição
Metrologia
Qualidade
Juridica
Outros

GERAR

Área



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório Resumido para os Estados

Público: SIOR Tipo: Todas

UP: Todas

Área: Sem definição

Período: 01/01/2013 até 05/11/2013

Período

GERAR

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório Resumido para os Estados

Público: SIOR
UP: Todas
Área: Sem definição
Período: 01/01/2013 até 05/11/2013

Tipo: Todas
Todas
Informação
Sugestão
Reclamação
Denúncia
Elogio
Crítica



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório Resumido para os Estados

Público: Tipo:

UP:

Área:

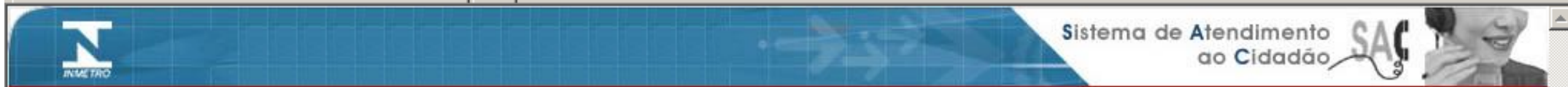
Período: até

GERAR



Após a definição dos filtros, clique em Gerar.

RELATÓRIO – ATENDIMENTOS ENCAMINHADOS À RBMLQ-I



Ouvidoria

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013

Tempo restante :

08:43:06

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

Relatórios	Atendimentos	Realizados
Auditoria	Relatórios gráficos	Por Código
	Em análise	Resumido para ouvidoria
		Relatório Completo para Ouvidoria
		Assuntos mais demandados
		Não finalizados no prazo
		Resumido para os Estados
		Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I
		Acompanhamento de atendimentos do SIOR
		Atendimentos Internacionais
		Ouvidoria Interna
		Pesquisa Satisfação

Clique em Relatórios / Atendimentos / Atendimentos Encaminhados à RBMLQ-I

[manual do usuário versão 1.0](#)



[PERFIL SIOR](#)

Relatório atendimentos encaminhados à RBMLQ-I

Público: Tipo:
UP:
Área:
Período: até

GERAR

Será aberta uma tela similar a esta

Relatório atendimentos encaminhados à RBMLQ-I

Público: Tipo:

UP:

Área: ← **Área**

Período:

- Sem definição
- Metrologia
- Qualidade
- Juridica
- Outros

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório atendimentos encaminhados à RBMLQ-I

Público: Tipo:
UP:
Área:
Período: até

Período
GERAR



Calendar for January 2013:

Janeiro
2013

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	
			1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

Hoje Fechar

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório atendimentos encaminhados à RBMLQ-I

Público:
UP:
Área:
Período: até

Tipo:
Todas
Informação
Sugestão
Reclamação
Denúncia
Elogio
Crítica



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório atendimentos encaminhados à RBMLQ-I

Público: Tipo:

UP:

Área:

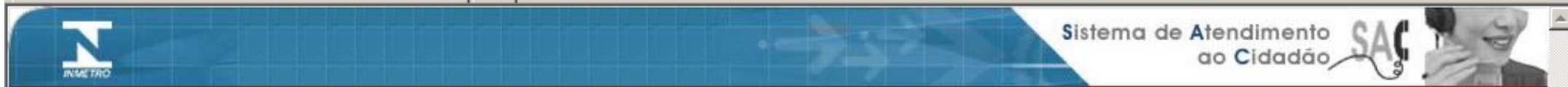
Período: até

GERAR



Após a definição dos filtros, clique em Gerar.

RELATÓRIO – ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTOS DO SIOR



Ouvidoria

Bem vindo ao Atendimento ao Cidadão, 4 de Novembro de 2013

Tempo restante :

Atendimento Grupo de atendimento Manutenção Gerencial Sair

Relatórios	Atendimentos	Realizados
Auditoria	Relatórios gráficos	Por Código
	Em análise	Resumido para ouvidoria
		Relatório Completo para Ouvidoria
		Assuntos mais demandados
		Não finalizados no prazo
		Resumido para os Estados
		Atendimentos Encaminhados à RBMLO-I
		Acompanhamento de atendimentos do SIOR
		Ouvidoria Interna
		Pesquisa Satisfação

Clique em Relatórios / Atendimentos / Realizados

[manual do usuário versão 1.0](#)



PERFIL SIOR

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR Tipo: Todas
UP: Todas
Área: Sem definição
Período: 05/10/2013 até 05/11/2013

GERAR

Será aberta uma tela similar a esta

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR Tipo: Todas
UP: SIOR
Área: OUIDORIA/SIOR
Período: 05/10/2013 até 05/11/2013

Público

GERAR

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR Tipo: Todas

UP: Todas

Área: Sem definição

Período: Sem definição

Metrologia

Qualidade

Juridica

Outros

GERAR

Área



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR Tipo: Todas
UP: Todas
Área: Sem definição
Período: 05/10/2013 até 05/11/2013

Período
GERAR



Janeiro
2013

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Hoje Fechar

Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR
UP: Todas
Área: Sem definição
Período: 05/10/2013 até 05/11/2013

Tipo: Todas
Todas
Informação
Sugestão
Reclamação
Denúncia
Elogio
Crítica



Este relatório permite que sejam feitas consultas com filtros, como:

Relatório de Acompanhamento de Atendimentos do SIOR

Público: SIOR Tipo: Denúncia
UP: Todas
Área: Qualidade
Período: 01/01/2013 até 05/11/2013

GERAR



Após a definição dos filtros, clique em Gerar.

Com estas orientações básicas, você poderá gerar os principais relatórios referentes aos atendimentos de seu órgão delegado ou superintendência.

Pedimos que verifiquem se os valores conferem com o controle de vocês e nos mantenham informados sobre possíveis necessidades de correções no Sistema Sac.

Em caso de dúvida, estamos a sua disposição para tentar esclarecê-las.

