

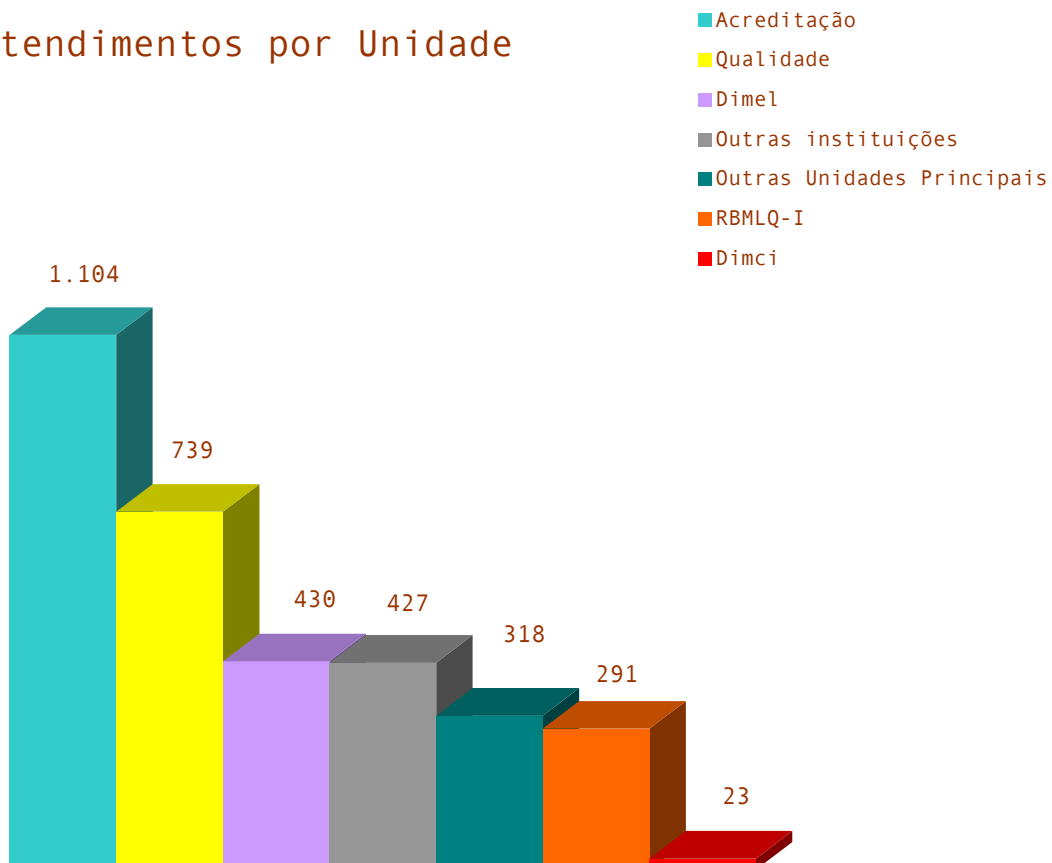
# OUVIDORIA

## Relatório - Síntese / Abril - 2006

No mês de abril de 2006, foram realizados 3.385 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.614 (77%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
2.620	715	27	23	3.385

### Atendimentos por Unidade



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### Denúncia

Organismo de inspeção - segurança veicular	05
Instalador registrado de gnv	01
Total	06

### Reclamação

Produto certificado voluntariamente	03
Auditoria	02
Organismo de inspeção - segurança veicular	02
Demora na resposta	01
Laboratório de ensaio	01
Organismo de certificação de sistema da qualidade	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Total	11

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### Denúncia

Produto certificado compulsoriamente	09
Programa brasileiro de etiquetagem	01
Instalador não registrado de gnv	01
Instalador registrado de gnv	01
Serviço certificado compulsoriamente	01
Total	13

### Reclamação

Instalador registrado de gnv	05
Conduta profissional/atendimento telefônico	01
Total	06

### Sugestão

Programa de análise de produto	41
Programa de avaliação da conformidade	01
Total	42

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### Reclamação

Demora na resposta	01
Taxa de serviço metrológico	01
Total	02

### Sugestão

Produto pré-medido - pão francês	66
Total	66

### Elogio

Dimep	01
Total	01

## GABIN - Gabinete da Presidência

### Denúncia

Uso indevido da marca	01
Total	01

## Coordenação Geral de Planejamento -Cplan

### Reclamação

Site do Inmetro	01
Total	01

### Sugestão

Site do Inmetro	01
Total	01

## OUVID - Ouvidoria

### Elogio

Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento	09
Total	09

Nota: Elogios à Equipe de Atendimento da Ouvidoria  
Elogios à Equipe da Central de Teletendimento (Call Center) da Ouvidoria

## CAINT- Coordenação Geral de Articulação Internacional

### Reclamação

Site do Inmetro	01
Total	01

## RBMLQ-I - REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE INDUSTRIAL

### Denúncia

Balança	01
Produto pré-medido	01
Total	02

### Reclamação

Sobre atendimento prestado pelo Ipem/RJ	01
Total	01

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### Reclamação

Produto certificado compulsoriamente	15
Produto certificado voluntariamente	09
ISO 9000	02
Organismo de inspeção - segurança veicular	01
Serviço certificado compulsoriamente	01
Verificação de desempenho	01
Total	29

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas aos Organismos Acreditados, em primeira instância.