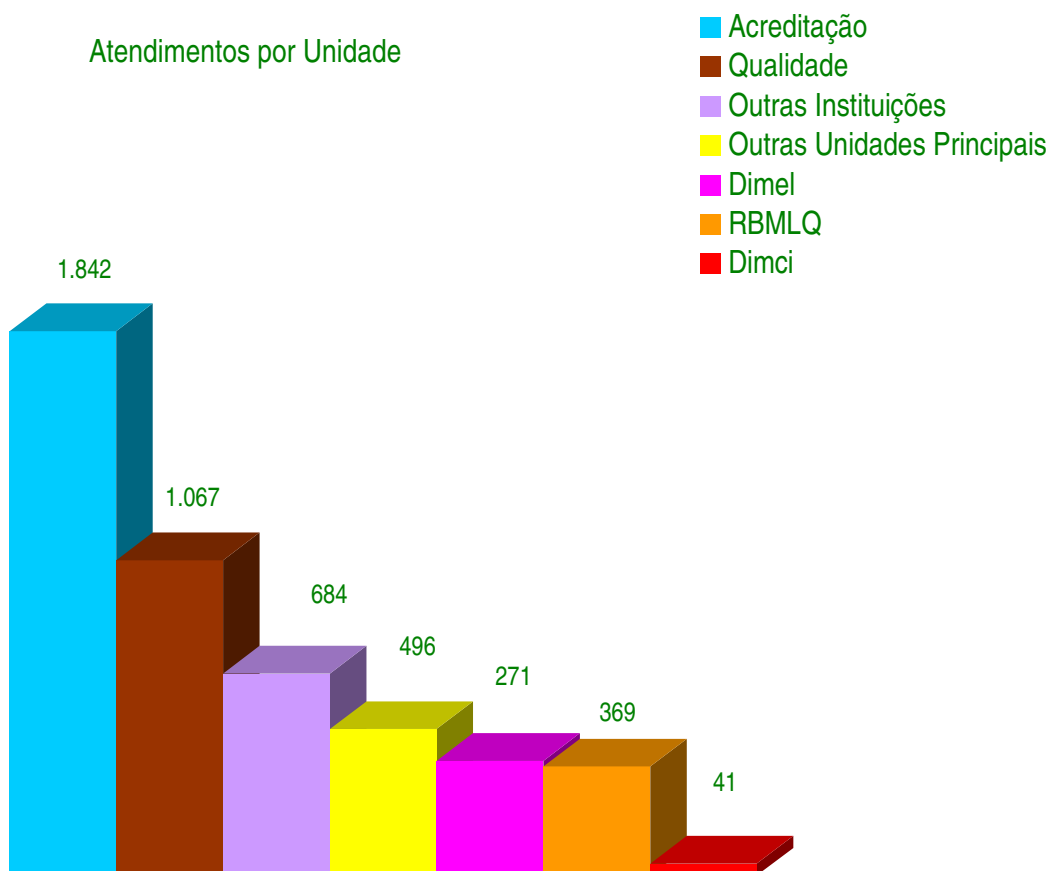


# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Agosto - 2006

No mês de agosto de 2006, foram realizados 4.887 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 3.834 (78,5%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
3.879	974	19	15	<b>4.887</b>



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### Denúncias

Organismos de inspeção - segurança veicular	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

### Reclamações

<b>Produto certificado compulsoriamente</b>	<b>04</b>
Organismo de inspeção – segurança veicular	03
Demora de resposta	02
Organismo de certificação de produto	01
Uso abusivo da marca Inmetro	01
Demora no processo de extensão no escopo de acreditação	01
Marca de acreditação e símbolos de acreditação	01
Produto certificado voluntariamente	01
<b>Total</b>	<b>14</b>

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### Denúncias

<b>Produto certificado compulsoriamente</b>	<b>05</b>
Instalador não registrado de gnv	05
Produto certificado compulsoriamente com selo falso	01
Produto certificado compulsoriamente sem selo	01
Uso indevido da marca Inmetro	01
Etiqueta têxtil	01
<b>Total</b>	<b>14</b>

### Reclamações

<b>Instalador registrado de gnv</b>	<b>03</b>
Produto certificado compulsoriamente	03
Resposta fornecida pelo Inmetro	02
Registro de instalador de gnv	01
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	01
<b>Total</b>	<b>10</b>

### Sugestão

Programa de análise de produto	29
Comitê brasileiro de avaliação da conformidade	03
<b>Total</b>	<b>32</b>

## Elogio

Atendimento prestado pela Divisão de Fiscalização – Divec do Inmetro	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### Reclamação

Demora na resposta	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

### Sugestão

Produto pré-medido	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### Reclamação

Demora de resposta	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## Auditoria - Audin

### Reclamação

RBMLQ – Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade do Inmetro – Ipem/PE	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## OUVID – Ouvidoria

### Elogio

Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

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

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### Reclamação

Produtos certificado compulsoriamente	15
Serviços certificado compulsoriamente	05
Produto certificado voluntariamente	04
ISO 9000	02
Organismos de certificação de produto	01
<b>Total</b>	<b>27</b>

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

### Elogio

Organismo de inspeção – segurança veicular	01
<b>Total</b>	<b>01</b>