

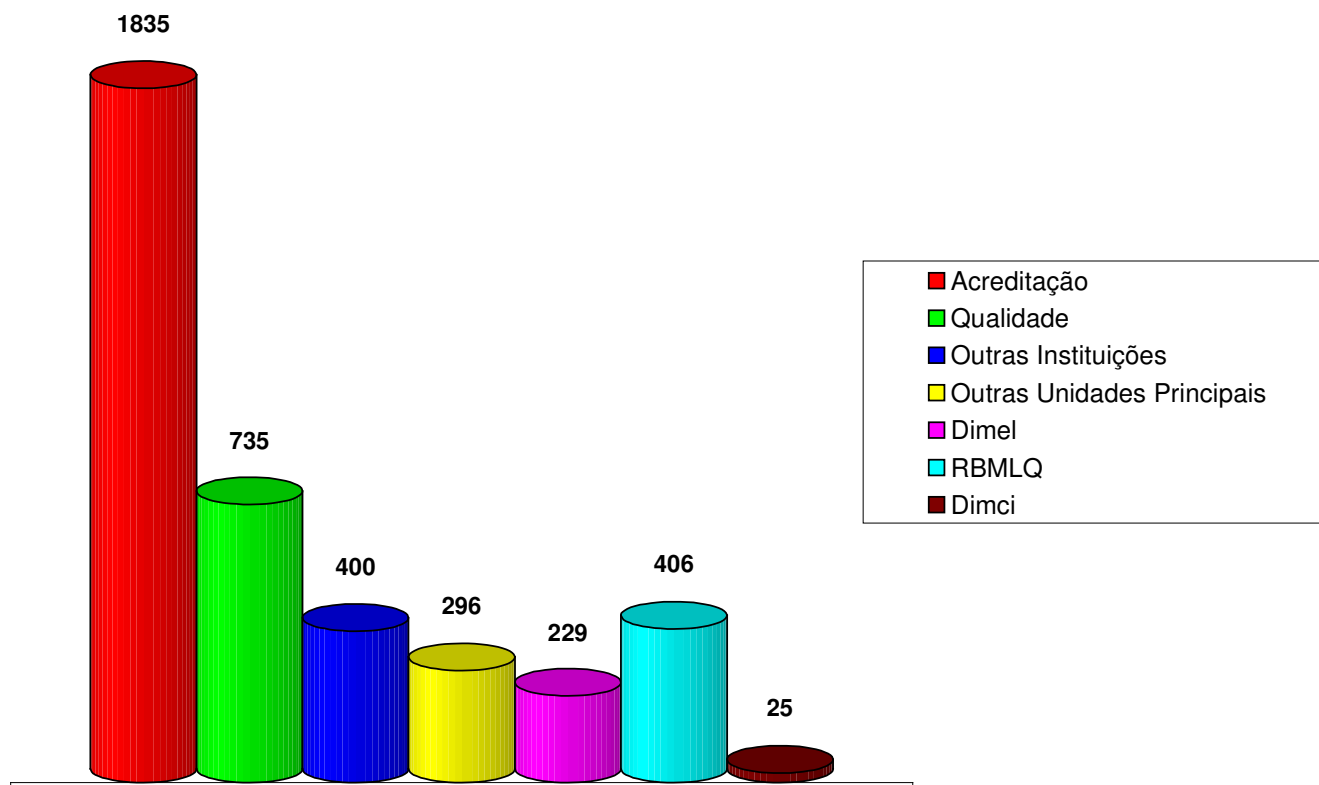


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Dezembro - 2006

No mês de dezembro de 2006, foram realizados 3.926 atendimentos. Deste total 3.120 (79,47%) estão relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.213	685	13	15	3.926



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de Inspeção - Segurança Veicular	2
Empresa transformadora - RTQ 28	1
Uso Indevido da Marca Inmetro	1
Produto Certificado Compulsoriamente	1
Organismos de Certificação de Produtos	1
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

Organismos de Inspeção - Segurança Veicular	11
Certificação Voluntária	4
Declaração do Fornecedor (serviço)	1
Produto Certificado Compulsoriamente	1
Serviços Certificado Compulsoriamente	1
Site do INMETRO	1
TOTAL	20

SUGESTÃO

Organismos de Inspeção - Segurança Veicular	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação Voluntária	1
Declaração do Fornecedor (serviço)	1
ISO 9000	4
Organismos de Inspeção - Segurança Veicular	4
Produto Certificado Compulsoriamente	14
Serviços Certificado Compulsoriamente	1
TOTAL	25

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

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Declaração do Fornecedor (serviço)	2
Instalador não Registrado GNV	7
Produto Certificado Compulsoriamente (selo falso)	1
Serviços Certificados Compulsoriamente	1
TOTAL	11

RECLAMAÇÃO

Certificação Voluntária	1
Declaração do Fornecedor (serviço)	2
Demora de Resposta	1
Falta de Selo GNV	1
Produto Certificado Compulsoriamente	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
Programa de Análise de Produtos	1
Venda de Produtos/Serviços para o Inmetro	3
TOTAL	12

SUGESTÃO

Produto Certificado Compulsoriamente	1
Programa de Análise de Produtos	11
Programa de Avaliação da Conformidade	2
Programa de Verificação da Conformidade	1
TOTAL	15

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Produto Pré-Medido	3
TOTAL	3

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Laboratórios Metrológicos do Inmetro	1
Medição Acústica	1
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso Indevido da Marca Inmetro	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio	5
TOTAL	5

Nota: Elogios à Equipe de Atendimento da Ouvidoria (02)

Elogios à Equipe da Central de Teleatendimento (Call Center da Ouvidoria - 03)