

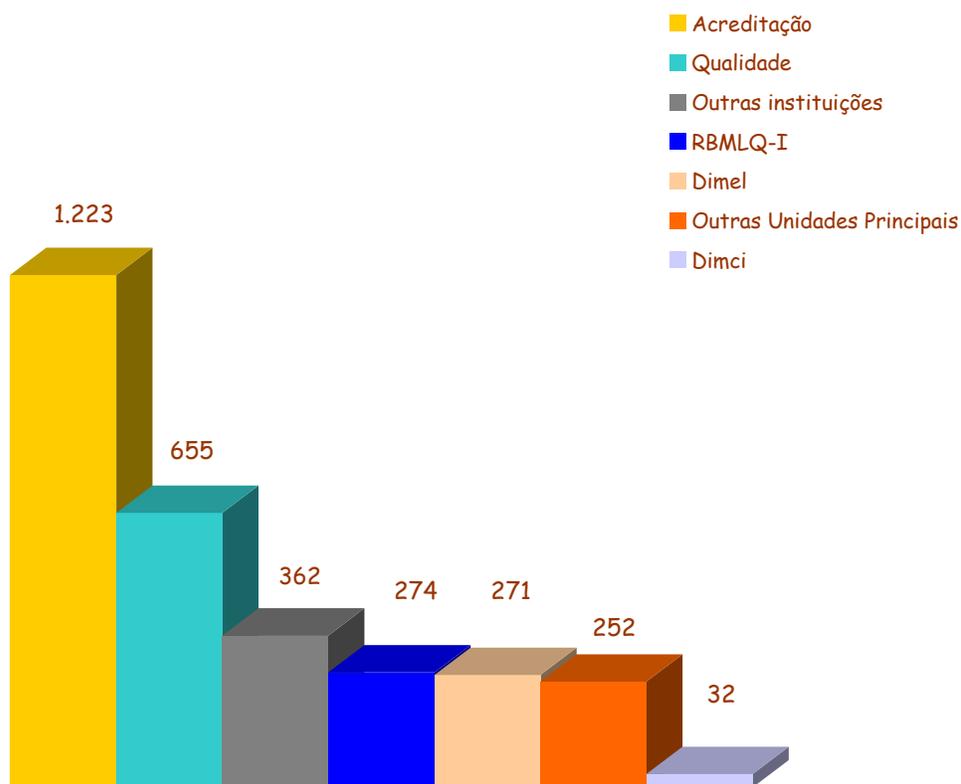
# OUVIDORIA

## Relatório - Síntese / Fevereiro - 2006

No mês de fevereiro de 2006, foram realizados 3.097 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.430 (78%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	Total
2.425	621	36	15	3.097

### Atendimentos por Unidade



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### *Denúncia*

Organismo de Inspeção - segurança veicular	06
Produto certificado compulsoriamente	02
Serviço certificado compulsoriamente	01
Uso abusivo da marca	01
<b>Total</b>	<b>09</b>

### *Reclamação*

Acreditação	03
Laboratório de calibração - RBC	03
Organismo de inspeção - segurança veicular	03
Organismo de certificação de produto	02
Demora na resposta	01
ISO 14000	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Uso abusivo da marca Inmetro	01
<b>Total</b>	<b>15</b>

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### *Denúncia*

Instalador não registrado de gnv	04
Produto certificado compulsoriamente	02
Serviço certificado compulsoriamente	02
<b>Total</b>	<b>08</b>

### *Reclamação*

Instalador registrado de gnv	02
Produto certificado compulsoriamente	01
<b>Total</b>	<b>03</b>

### ***Sugestão***

Programa de análise de produto	27
Programa de avaliação da conformidade	01
Total	28

## **DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**

### ***Reclamação***

Calibração de instrumento	01
Total	01

## **OUVID - Ouvidoria**

### ***Elogio***

Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento	05
Total	05

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

## **CPLAN - Coordenação Geral de Planejamento**

### ***Sugestão***

Site do Inmetro	01
Total	01

### ***Elogio***

Site do Inmetro	01
Total	01

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### *Reclamação*

<b>Produto certificado compulsoriamente</b>	<b>19</b>
Produto certificado voluntariamente	08
ISO 9000	04
Organismo de inspeção - segurança veicular	03
Programa brasileiro de etiquetagem	01
Selo ruído	01
Serviço certificado compulsoriamente	01
<b>Total</b>	<b>37</b>

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