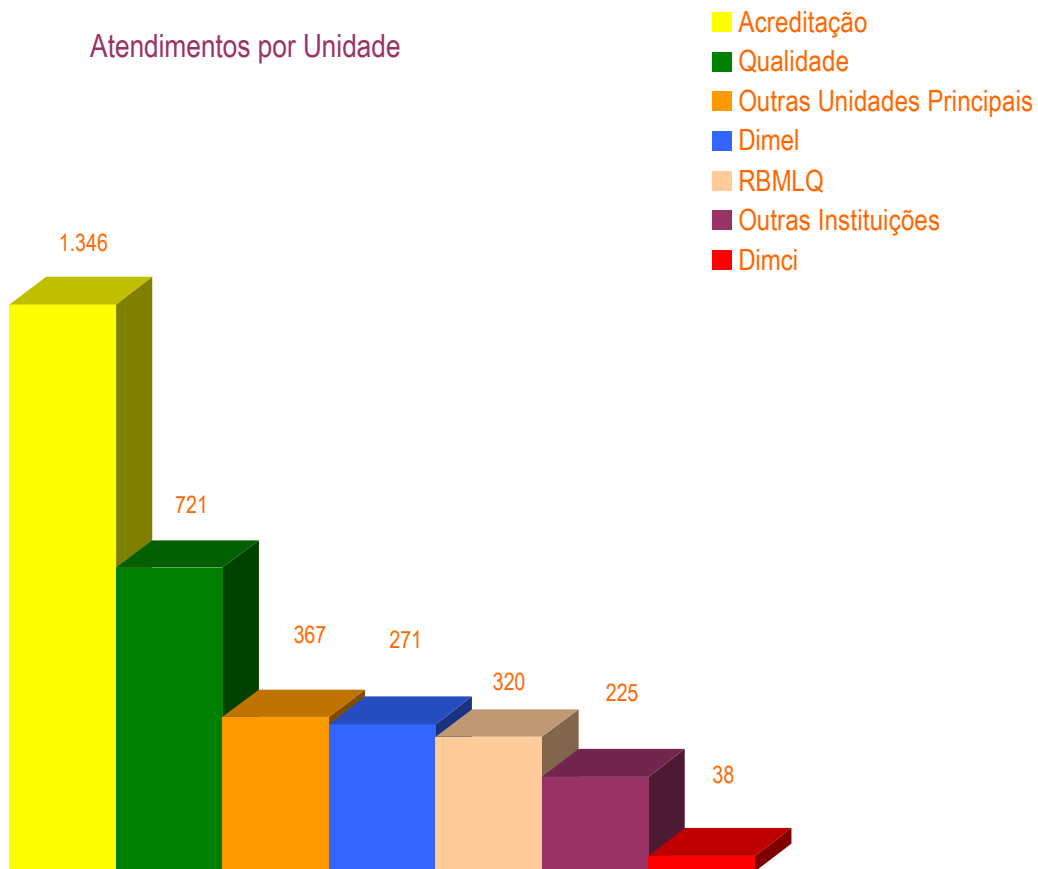


OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Julho - 2006

No mês de julho de 2006, foram realizados 3.667 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.822 (75%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
2.856	769	28	14	3.667



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

Denúncias

Organismos de inspeção - segurança veicular	02
Organismo de inspeção - produto perigoso	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Total	04

Reclamações

Organismo de certificação – segurança veicular	05
Produto certificado compulsoriamente	03
Organismo de certificação de produto	03
Demora no processo de acreditação	02
Produto certificado voluntariamente	03
Laboratório de ensaio	01
Serviço certificado voluntariamente	01
Total	18

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncias

Produto certificado compulsoriamente	05
Instalador não registrado de gnv	02
Serviço certificado compulsoriamente	02
Fraude na expedição de certificado de segurança veicular	01
Organismo de inspeção – segurança veicular	01
Total	11

Reclamações

Instalador registrado de gnv	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Total	02

Sugestão

Programa de análise de produto	27
Total	27

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Reclamação

RBMLQ-I - Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Inmetro	02
Demora na resposta	02
Total	04

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

Reclamação

ISO 14000 – demora no envio da senha (internet)	01
Total	01

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

Reclamação

Conduta profissional/motorista	01
Total	01

OUVID – Ouvidoria

Elogio

Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento	10
Total	10

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

Organismos Acreditados pelo Inmetro

Reclamação

Produto certificado compulsoriamente	09
ISO 9000	02
Total	11

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