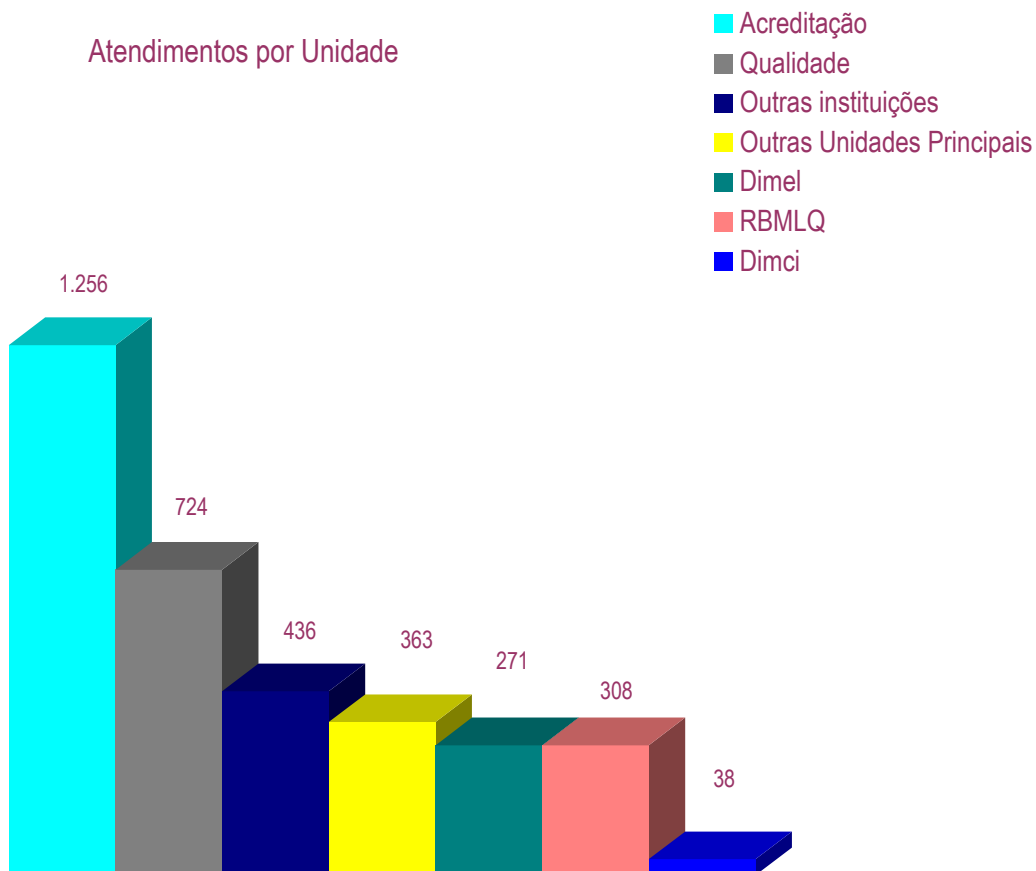


# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Junho - 2006

No mês de junho de 2006, foram realizados 3.560 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.689 (75%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
2.820	692	35	13	<b>3.560</b>



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### Denúncias

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

### Reclamações

Produto certificado compulsoriamente	03
Programa de verificação da conformidade	03
Reator	02
Acreditação	01
Auditoria	01
Calibração de instrumento	01
Conduta profissional/atendimento prestado por funcionário	01
Laboratório de ensaio	01
Organismo de certificação de produto	01
Organismo de certificação de sistema da qualidade	01
Produto certificado voluntariamente	01
Site do Inmetro/endereço incorreto de laboratório	01
<b>Total</b>	<b>17</b>

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### Denúncias

Produto certificado compulsoriamente	03
<b>Total</b>	<b>03</b>

### Reclamações

Instalador registrado de gnv	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Produto com declaração do fornecedor compulsória	01
<b>Total</b>	<b>03</b>

### Sugestão

Programa de análise de produto	32
Programa de avaliação da conformidade	02
Acidente de consumo	01
<b>Total</b>	<b>34</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### Reclamação

Demora na resposta	01
Procedimento de fiscalização em bombas de combustível	01
Produto pré-medido – pão francês	01
Verificação de medidor de energia elétrica	01
<b>Total</b>	<b>04</b>

### Elogio

Produto pré-medido – pão francês	01
<b>Total</b>	<b>01</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### Reclamação

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

## GABIN - Gabinete da Presidência

### Reclamação

Uso abusivo da marca	01
Uso indevido da marca	01
<b>Total</b>	<b>02</b>

## Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

### Reclamação

Dificuldade de localização de portaria	02
<b>Total</b>	<b>02</b>

## OUID – 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 Teleatendimento (Call Center) da Ouvidoria

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### Reclamação

Produto certificado compulsoriamente	21
ISO 9000	07
Produto certificado voluntariamente	06
Serviço certificado compulsoriamente	01
Selo ruído	01
<b>Total</b>	<b>36</b>

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