

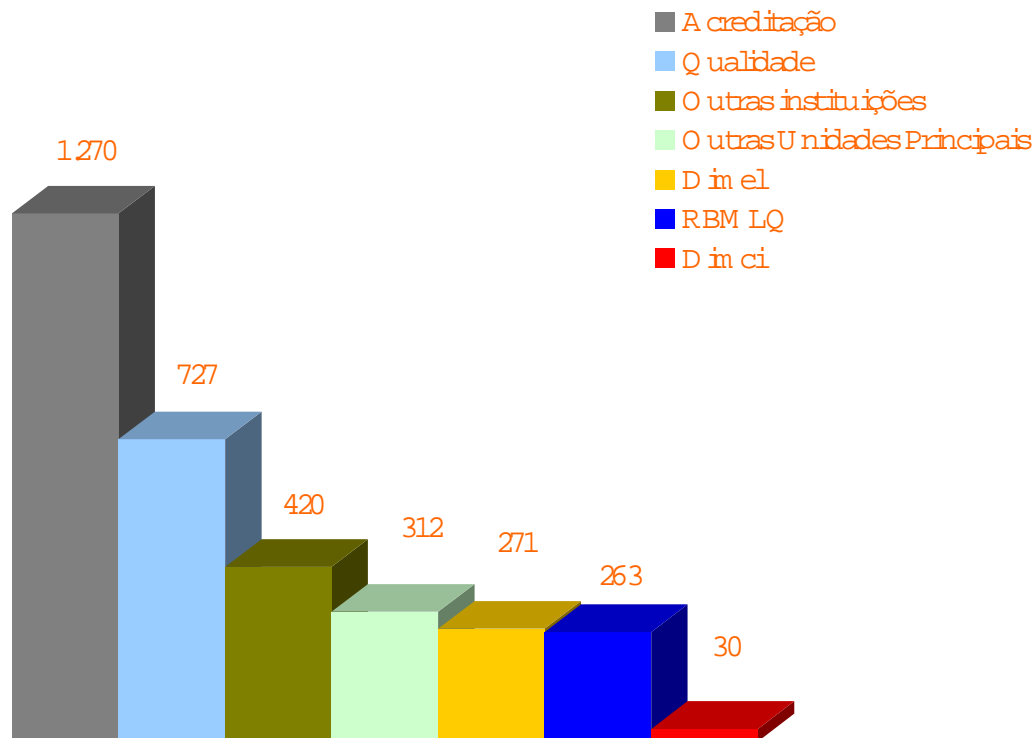
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Maio - 2006

No mês de maio de 2006, foram realizados 4.248 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 3.315 (78%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
3.255	940	34	19	4.248

Atendimentos por Ur



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

Denúncia

Organismos de Inspeção - segurança veicular	02
Laboratório de ensaio – RBLE	01
Organismo de certificação de produto	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Total	05

Reclamação

Demora na resposta	05
Produto certificado compulsoriamente	03
Acreditação	02
Organismos de Inspeção - segurança veicular	02
Auditoria	01
Total	13

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncia

Produto certificado compulsoriamente	09
Instalador não registrado de gnv	03
Serviço certificado compulsoriamente	02
Instalador registrado de gnv	01
Programa brasileiro de etiquetagem	01
Uso indevido da marca	01
Total	17

Reclamação

Demora na resposta	02
Instalador registrado de gnv	03
Produto certificado compulsoriamente	01
Selo gnv (para-brisa)	01
Serviço certificado compulsoriamente	01
Total	08

Sugestão

Programa de análise de produto	34
Programa de avaliação da conformidade	01
Programa para educação de consumo	01
Total	36

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Reclamação

Verificação de medidor de energia elétrica	01
Atendimento prestado pelo Inmetro – aprovação de modelo de medidor de energia	01
Total	02

Sugestão

Produto pré-medido – pão francês	92
Total	92

GABIN - Gabinete da Presidência

Denúncia

Uso indevido da marca	02
Total	02

PROGE – Procuradoria Jurídica

Reclamação

Demora na resposta	01
Total	01

OUVID – Ouvidoria

Elogio

Cidadão elogia a orientação recebida e agilidade no atendimento	07
Total	07

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

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

Reclamação

Site do Inmetro – dificuldade de acesso ao banco de regulamento técnico federal	01
Total	01

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

Reclamação

Resposta fornecida pelo Inmetro	01
Total	01

Organismos Acreditados

Reclamação

Produto certificado compulsoriamente	14
Produto certificado voluntariamente	10
ISO 9000	03
Organismo de inspeção – segurança veicular	02
Medição telefônica	01
Selo gnv (para-brisa)	01
Selo ruído	01
Total	32

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