

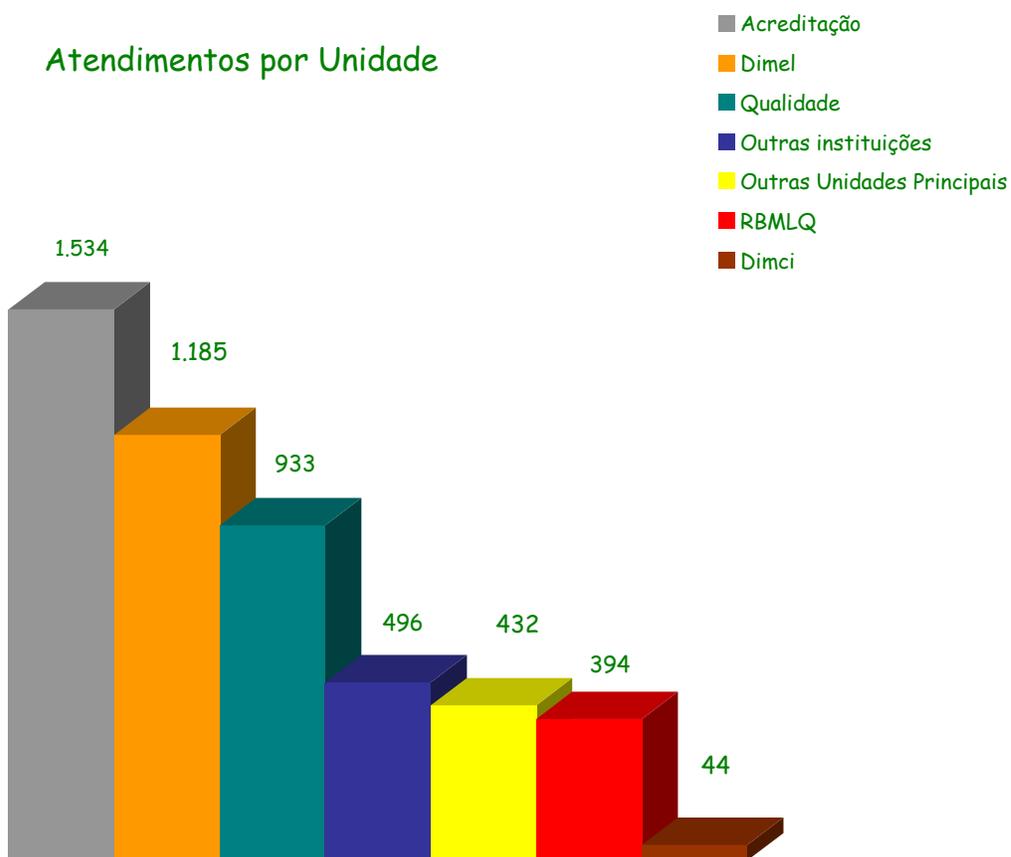
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Março - 2006

No mês de março de 2006, foram realizados 5.049 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 4.128 (82%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
4.067	947	21	14	5.049

Atendimentos por Unidade



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

Denúncia

Organismo de inspeção – produto perigoso	04
Uso indevido da marca	04
Produto certificado compulsoriamente	02
Total	10

Reclamação

Organismos de certificação de produtos	02
Acreditação	01
Auditoria	01
Calibração de instrumento	01
Organismos de inspeção - segurança veicular	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Produto certificado voluntariamente	01
Resposta fornecida pelo Inmetro	01
Total	09

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncia

Instalador registrado de gnv	02
Instalador não registrado de gnv	03
Produto certificado compulsoriamente	01
Serviço certificado compulsoriamente	01
Total	07

Reclamação

Demora na resposta	02
Demora de fiscalização (qualidade)	01
Produto certificado compulsoriamente	03
Instalador registrado de gnv	01
Organismo de certificação de produto	01
Total	08

Sugestão

Programa de análise de produto	37
Programa de avaliação da conformidade	03
Total	40

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Reclamação

Verificação de medidor de energia elétrica	02
Fiscalização (metrologia legal)	01
Conduta profissional/fiscal	01
Total	04

Sugestão

Produto pré-medido – pão francês	454
Total	454

GABIN - Gabinete da Presidência

Denúncia

Uso indevido da marca	02
Total	02

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

CAINT - Coordenação Geral de Articulação Internacional

Reclamação

Site do Inmetro	01
Total	01

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

Sugestão

Site do Inmetro - divulgar os concursos nos IPEM'S	01
Total	01

Organismos Acreditados pelo Inmetro

Reclamação

Produto certificado voluntariamente	14
Produto certificado compulsoriamente	13
ISO 9000	06
Serviço certificado compulsoriamente	01
Total	34

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