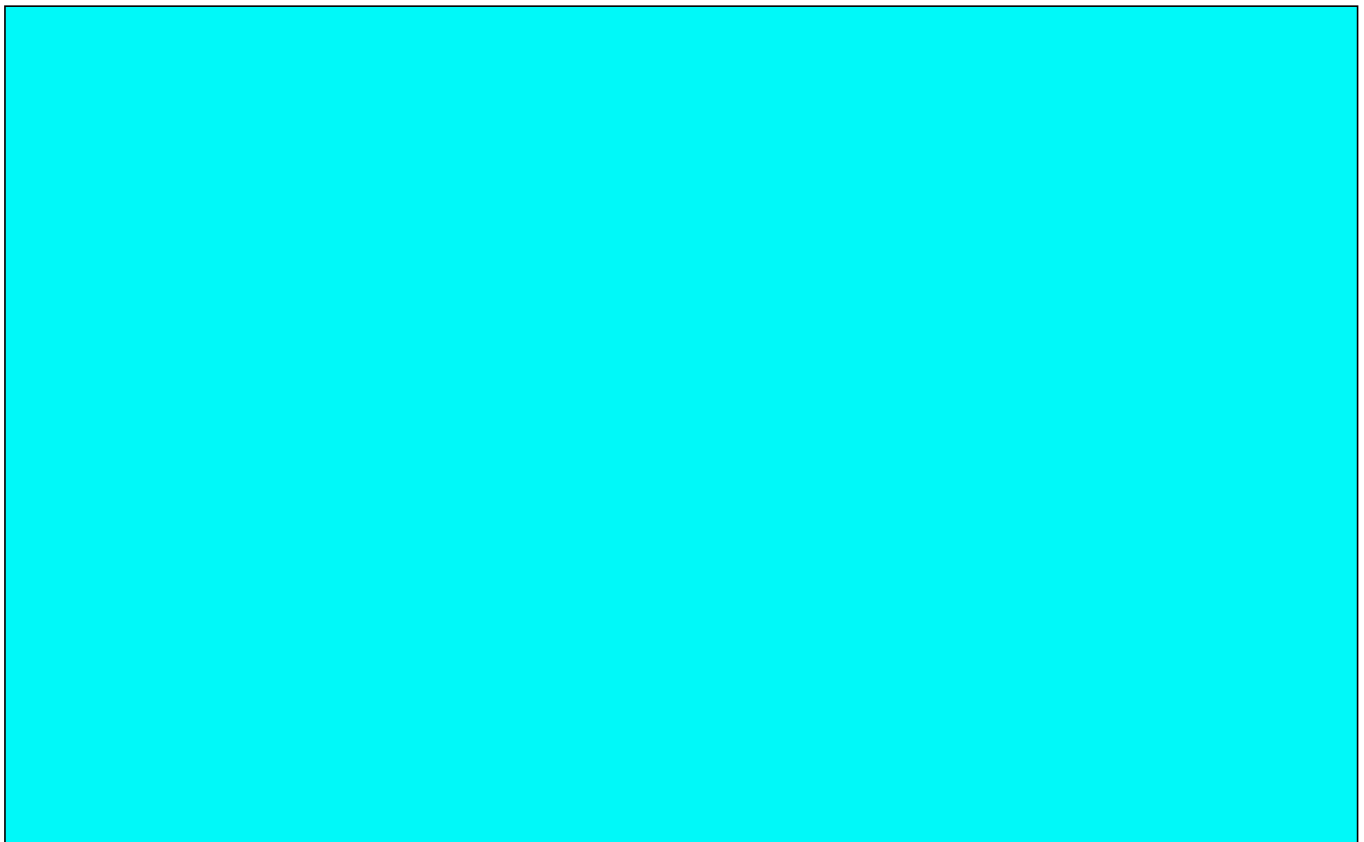


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2006

No mês de Novembro de 2006, foram realizados 5.181 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.711 (71,63%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
4.258	898	16	9	5.181



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Organismos de Inspeção - segurança veicular	3
Uso indevido da marca Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

### RECLAMAÇÃO

Organismos de Inspeção - segurança veicular	3
Acreditação	2
Organismos de Certificação de produtos	2
Produto certificado compulsoriamente	2
Regulamento da marca de acreditação e símbolos de acreditação	2
Empresa requalificadora de cilindro de GNV não registrada	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### SUGESTÃO

Certificado de Inspeção - CI	1
Laboratório de calibração - RBC	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Produto certificado compulsoriamente	13
Organismos de Inspeção - segurança veicular	5
ISO 9000	4
Certificação voluntária	4
Declaração do fornecedor (serviço)	1
Organismos de Certificação de Produtos	1
Processos certificados compulsoriamente	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE	1
Serviços Certificados Compulsoriamente	1
Verificação de Desempenho	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

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

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

instalador não registrado GNV	6
produto certificado compulsoriamente	3
declaração do fornecedor (serviço)	2
etiqueta para produto têxtil	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço)	3
Venda de produtos/serviços para o Inmetro	3
Produto certificado compulsoriamente	2
Falta de selo GNV	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### SUGESTÃO

Programa de Análise de Produtos	41
Programa de Avaliação da Conformidade	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
Engate - dispositivo de acoplamento mecânico para reboque	1
Programa de Verificação da Conformidade	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido	33
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
Atendimento prestado pelo Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## GABIN - Gabinete da Presidência

### DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

### RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### SUGESTÃO

Site do INMETRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## OUVID - Ouvidoria

### ELOGIO

Elogio	3
INMETRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

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