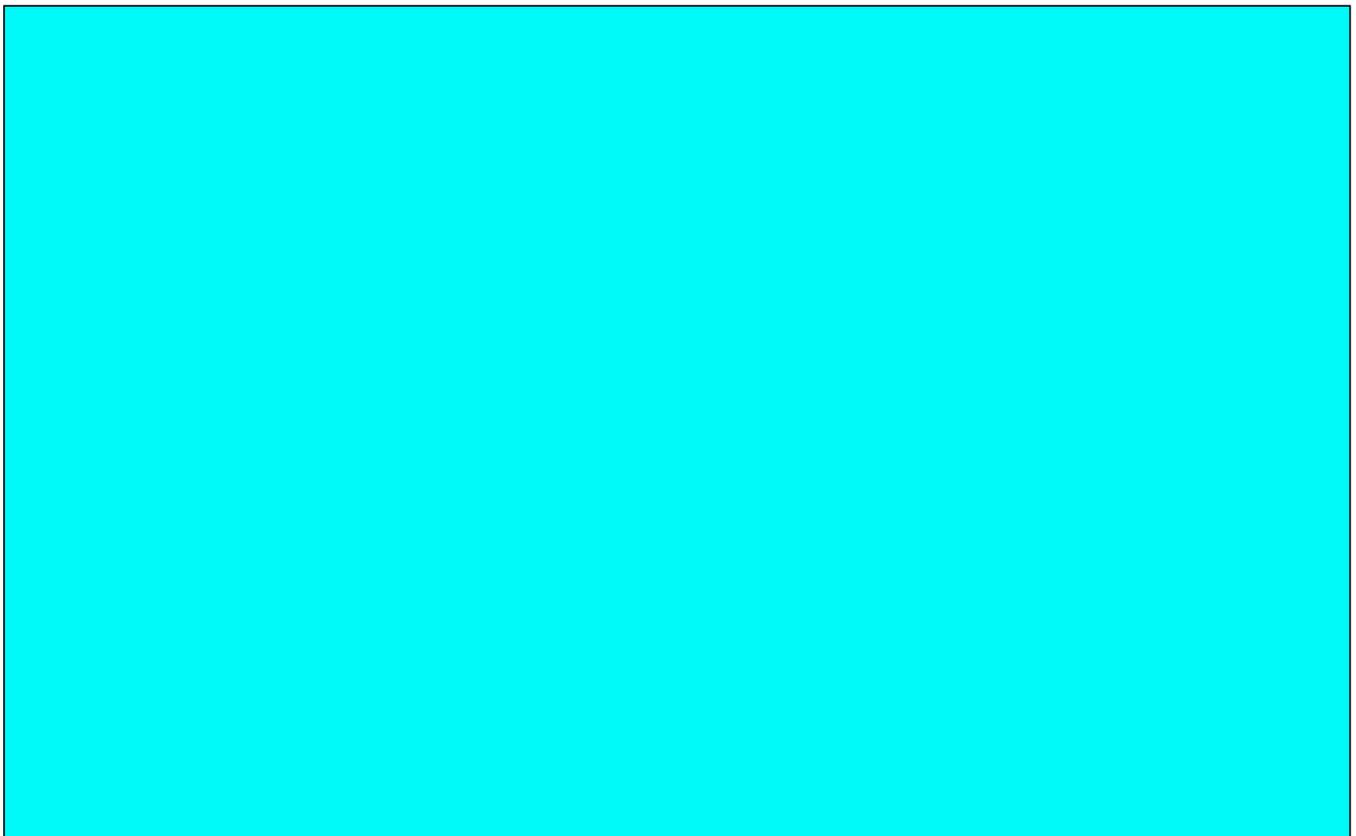


OUVIDORIA

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
TOTAL	4

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
TOTAL	12

SUGESTÃO

Certificado de Inspeção - CI	1
Laboratório de calibração - RBC	1
TOTAL	2

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
TOTAL	32

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
TOTAL	12

RECLAMAÇÃO

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

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
TOTAL	47

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido	33
TOTAL	33

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
Atendimento prestado pelo Inmetro	1
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	2
TOTAL	2

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Site do INMETRO	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio	3
INMETRO	1
TOTAL	4

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