

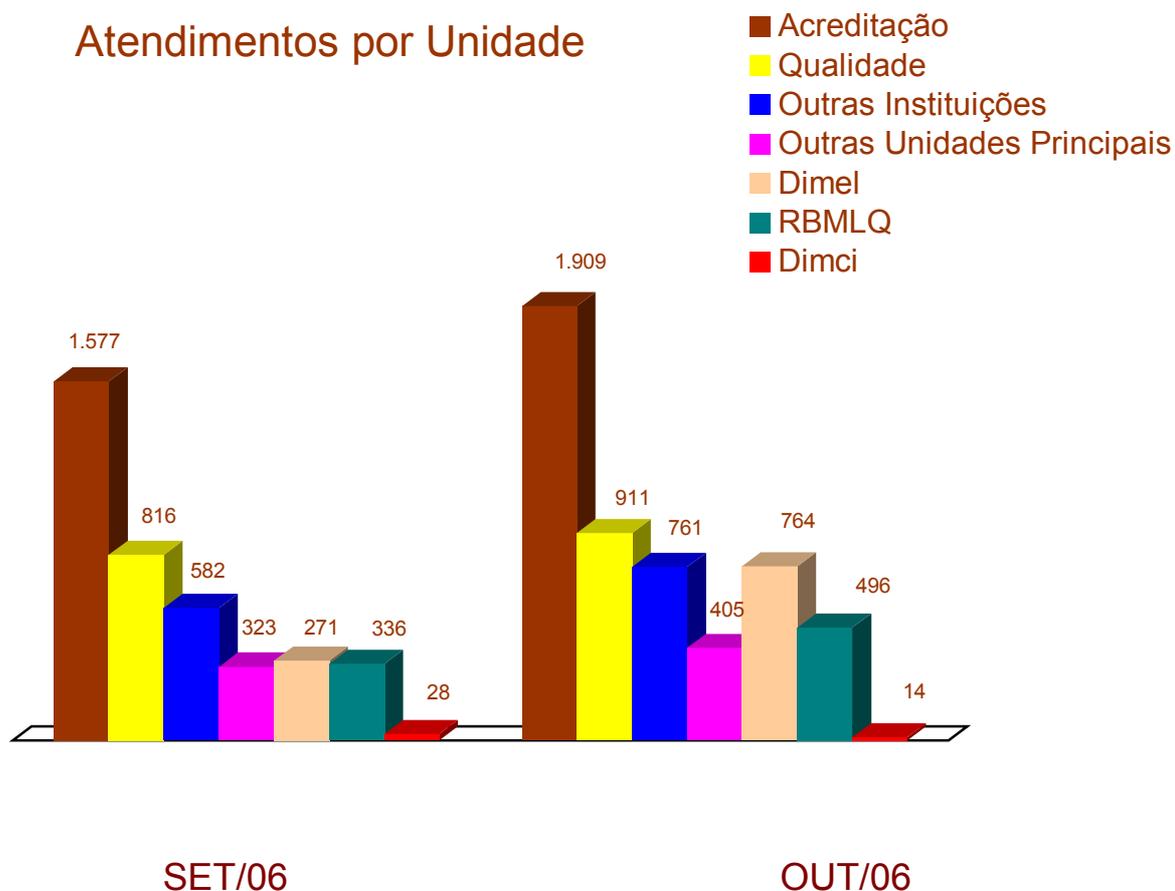
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Outubro - 2006

No mês de outubro de 2006, foram realizados 5.260 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 4.003 (76%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX	TOTAL
4.238	965	26	31	5.260

Atendimentos por Unidade



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

Denúncias

Aplicação da marca Inmetro	04
Organismo de inspeção – Segurança Veicular	03
Certificado de segurança veicular	01
Organismos de Inspeção – Produtos Perigosos	01
Laboratório de calibração	01
Organismos de certificação – Sistemas de Gestão da Qualidade - OCS	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Total	12

Reclamações

Organismo de inspeção – segurança veicular	03
Organismos de certificação – Produto	02
Aplicação da marca Inmetro	02
Organismos de certificação Sistemas de Gestão Ambiental - OCA	02
Demora de resposta	01
Organismos de certificação – Sistemas de Gestão da Qualidade - OCS	01
Conduta profissional	01
Laboratório de calibração	01
Procedimento de acreditação	01
Total	14

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncias

Instalador não registrado de gnv	05
Produto certificado compulsoriamente	03
Declaração de fornecedor (serviço)	02
Produto certificado compulsoriamente sem o selo	02
Processo certificado compulsoriamente (cestas de alimentos)	01
Total	13

Reclamações

Resposta fornecida pelo Inmetro	03
Site do Inmetro	01
Prestação de serviço (gráfica)	01
Produto certificado compulsoriamente	01
Instalador não registrado de gnv	01
Demora na resposta	01
Falta de selo GNV	01
Total	09

Sugestão

Programa de análise de produto	37
Programa de avaliação da conformidade	13
Total	50

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Reclamação

Produto Pré-Medido	43
Total	43

Sugestão

Produto Pré-Medido	03
Total	03

GABIN - Gabinete da Presidência

Denúncia

Uso indevido da marca Inmetro	01
Total	01

OUVID – Ouvidoria

Reclamação

Serviço prestado pela Central de Atendimento	01
Total	01

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

Resposta fornecida pelo Inmetro	01
Total	01

Organismos Acreditados pelo Inmetro

Reclamação

Produto certificado compulsoriamente	23
Produto certificado voluntariamente	05
ISO 9000	02
Organismos de inspeção - Segurança Veicular	02
Serviços certificado compulsoriamente	01
Total	33

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