

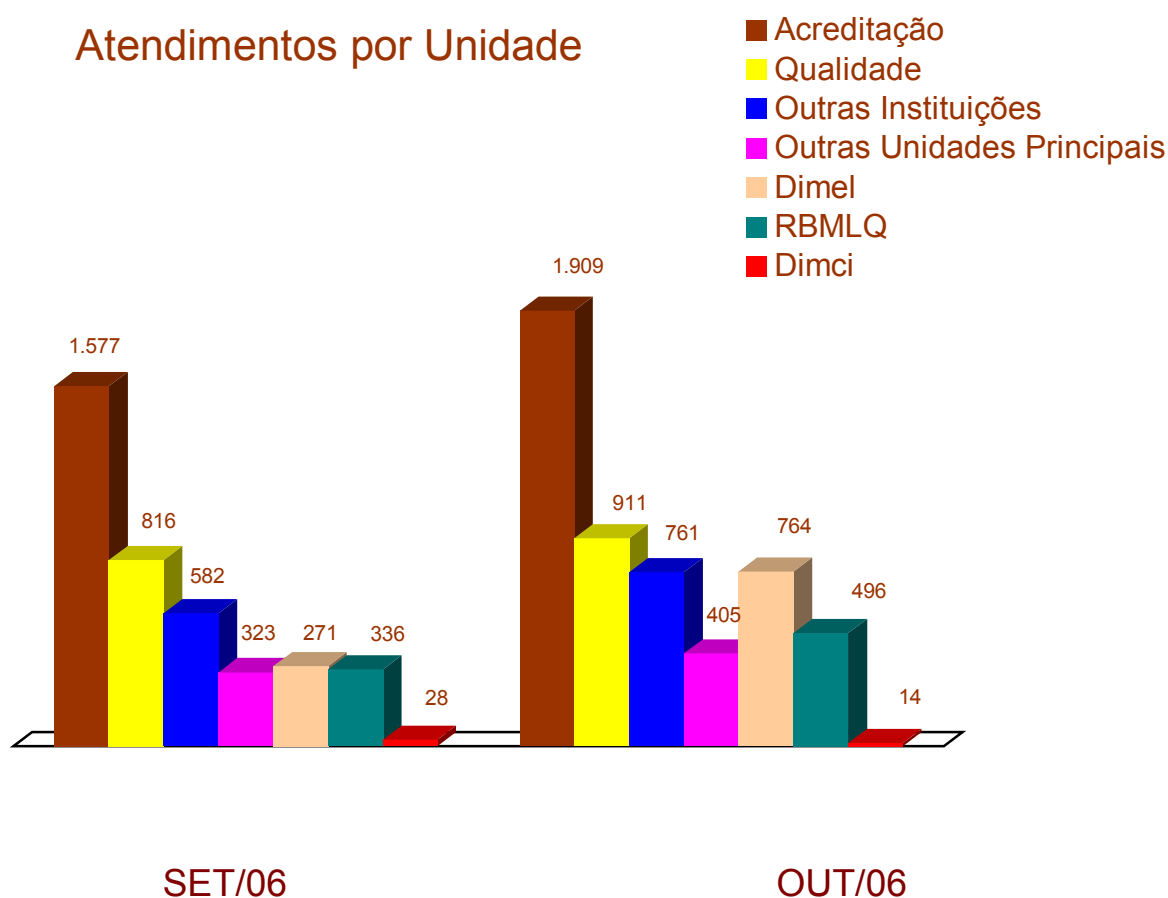
OUVIDORIA

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.