

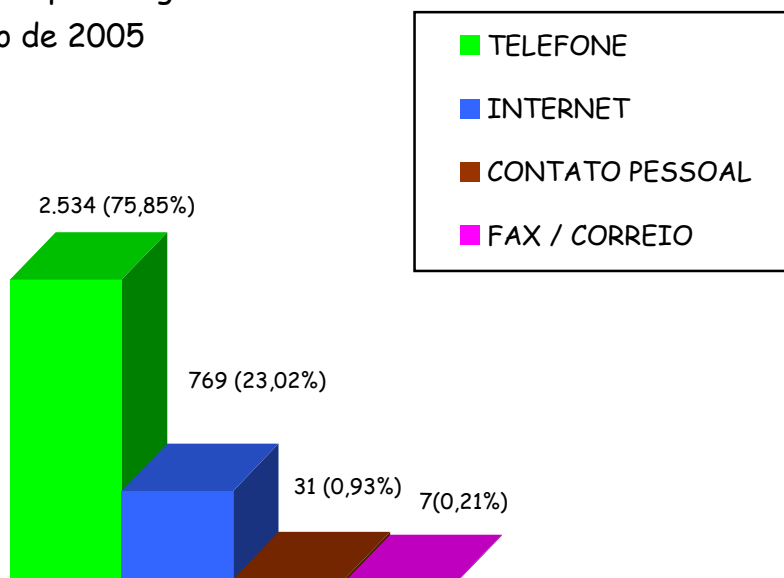
OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / MARÇO - 2005

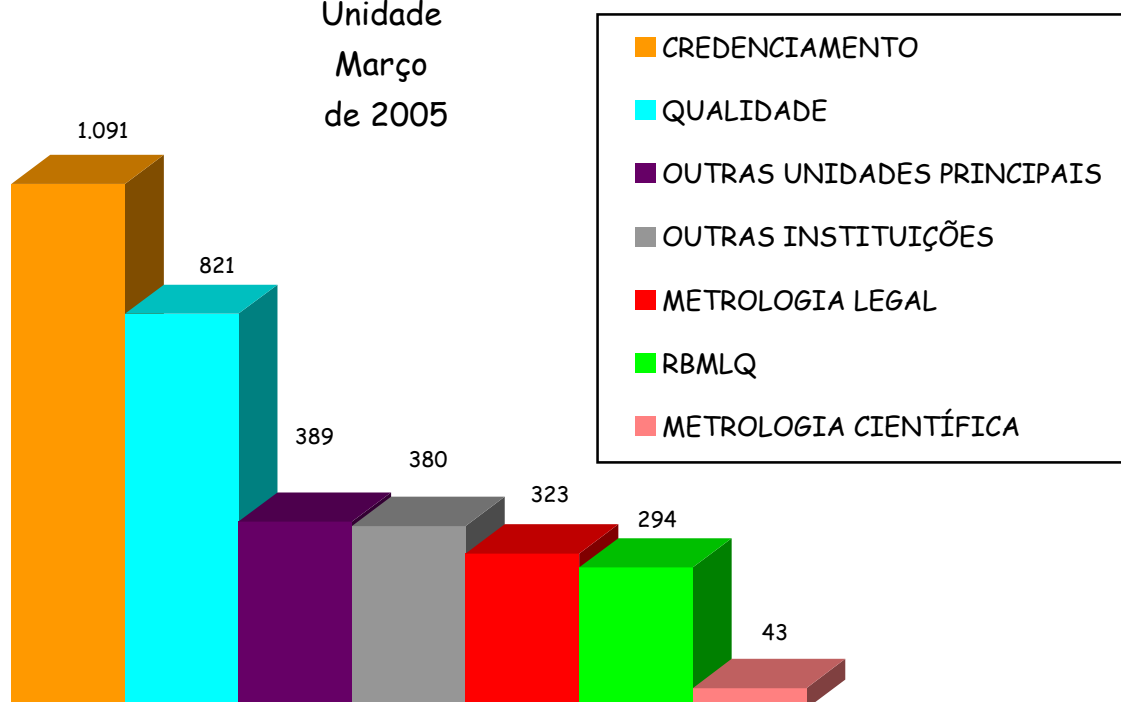
No mês de Março de 2005, foram realizados 3.341 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.668 (79,86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX
2.534	769	31	7

Atendimento por Origem
Março de 2005



Atendimentos por
Unidade
Março
de 2005



CGCRE - CREDENCIAMENTO

DENÚNCIAS 08

Contra Funcionário do Inmetro	01
Oficina Requalificadora de Cilindros	01
Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	06
<i>Emitindo CSV Fora da Sede - 01</i>	
<i>Emitiu CSV de Instalador não Registrado - 04</i>	
<i>Falta de Ética do Engenheiro Técnico - 01</i>	

RECLAMAÇÕES 10

Certificação Florestal	01
Certificação Voluntária Indicadores da Qualidade de Serviço Telefônico Fixo ou Comutado	01
Contra o Inmetro	01
Demora no Atendimento	01
Erro de informação sobre Certificação no Site	01
Extensão de Acreditação	02
Laboratório de Ensaio que não Consta no Site	01
Organismo de Inspeção	02
<i>Erro de Digitação de CSV - 01</i>	

Falta de Informação ao Cliente – 01	
Resposta Formalizada pelo Inmetro	01
Taxa de Serviço de Laboratório de Ensaio	01

DQUAL - QUALIDADE

DENÚNCIAS **10**

Instalador Registrado <i>Não Registrada – 04</i>	04
Produtos Certificados <i>Brinquedo</i> • <i>Sem Certificação – 01</i> <i>Cesta de Alimentos</i> • <i>Sem Certificação – 02</i> <i>Condutores elétricos</i> • <i>Sem Certificação – 01</i> <i>Fabricante de pára choque</i> • <i>Sem Certificação – 01</i> <i>Reatores</i> • <i>Sem Certificação – 01</i>	06

RECLAMAÇÕES **05**

Instalador Registrado <i>Falta de Qualidade no Atendimento e no Serviço Executado – 02</i> <i>Não Registrada – 02</i> <i>Realizou Serviço Alterando o Número do Chassi – 01</i>	05
--	----

SUGESTÃO **21**

Análise de Produto <i>Água Mineral – 02</i> <i>Batom – 01</i> <i>Bicama – 01</i> <i>Calculadora – 01</i> <i>Carrinho Transporte para Botijão – 01</i> <i>Cerveja sem Alcool – 01</i> <i>Glutén – 01</i> <i>Guarda-Chuva – 01</i> <i>Lápis - 01</i> <i>Leite – 01</i> <i>Máquina de Lavar Roupa – 01</i> <i>Óculos – 01</i> <i>Sabão em Pó – 01</i> <i>Saco de Lixo – 01</i> <i>Saco de Polpa de Frutas – 01</i> <i>Soro Fisiológico – 01</i> <i>Tintura de Cabelo – 02</i>	19
Análise da Qualidade de Atendimento ao Cliente	01
Mudança de Produto com Certificação Voluntária para Compulsória	01

DIMEL – METROLOGIA LEGAL

RECLAMAÇÕES	03
--------------------	-----------

Contra RBMLQ	02
Funcionário do IPEM	01

CPLAN- COORDENAÇÃO GERAL DE PLANEJAMENTO

SUGESTÃO	01
-----------------	-----------

Alteração no site	01
-------------------	----

GABINETE

DENÚNCIA	04
-----------------	-----------

Uso indevido da marca	04
-----------------------	----

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

ELOGIO	01
---------------	-----------

Palestra Célula Tronco	01
------------------------	----

OUVIDORIA

SUGESTÃO	01
-----------------	-----------

Alteração na Base de Perguntas da Ouvidoria	01
---	----

ELOGIO	01
---------------	-----------

Atendimento Realizado pela Ouvidoria	01
--------------------------------------	----

RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE

DENÚNCIA	01
-----------------	-----------

Bomba de combustível	01
----------------------	----

RECLAMAÇÕES	06
--------------------	-----------

Balança	02
Bomba de combustível	02
Produto Pré-Medido	01
Tacógrafo	01