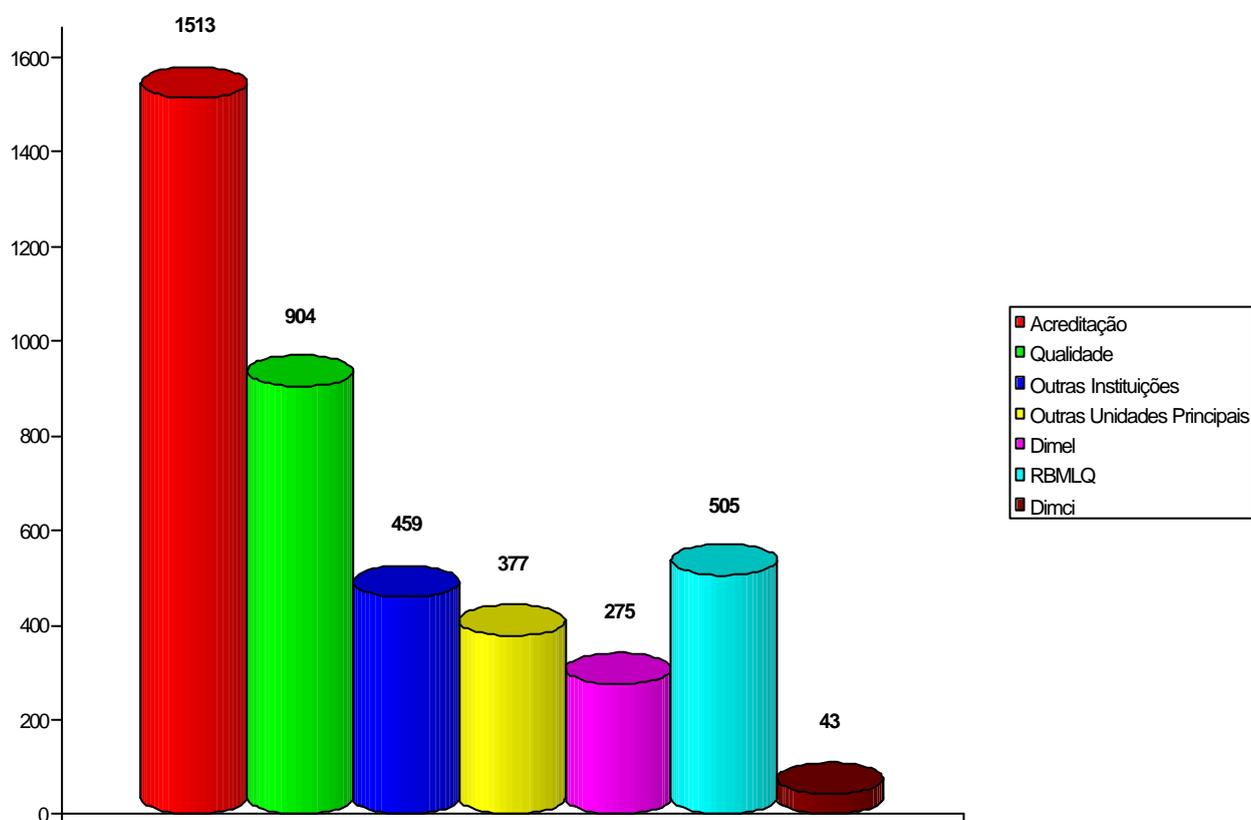


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Abril - 2007

No mês de Abril de 2007, foram realizados 4.076 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.112 (76,35%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.118	927	8	23	4.076



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Avaliadores/especialistas (laboratórios)	1
Certificação voluntária - Artigo de festa (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	2
Organismos de certificação de produtos	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (1)	1
TOTAL	7

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Carrinho para criança (1) - Painela de pressão (1) - Telha cerâmica tipo francesa (1)	4
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (3)	3
Produto certificado compulsoriamente - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Pneus reformados (1) - Bebedouro (2) - Brinquedo (2) - Preservativo masculino (4)	10
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	18

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Etiqueta para produto têxtil	1
Instalador não registrado GNV	7
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto certificado compulsoriamente - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1) - Barras e fios de aço (3)	4
Produto certificado compulsoriamente com selo falso	1
Serviço compulsório não certificado	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (2)	3
TOTAL	19

RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (2)	2
Demora de resposta	1
Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1)	2
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
TOTAL	8

SUGESTÃO

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Programa de análise de produtos - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (4)	51
Programa de avaliação da conformidade	3
TOTAL	55

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Balança	1
Fiscalização (metrologia legal)	1
TOTAL	2

SUGESTÃO

Produto pré-medido - Padronização (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Laboratórios metrológicos do Inmetro - Laboratório de Fotometria - Lafot (1) - Laboratório de Potência e Energia - Lapen (1) - Laboratório de Resistência - Lares (1) - Laboratório de Transformadores - Latra (1)	4
TOTAL	4

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1) - OUVID - CT - Central de Teletendimento (2)	3
TOTAL	3