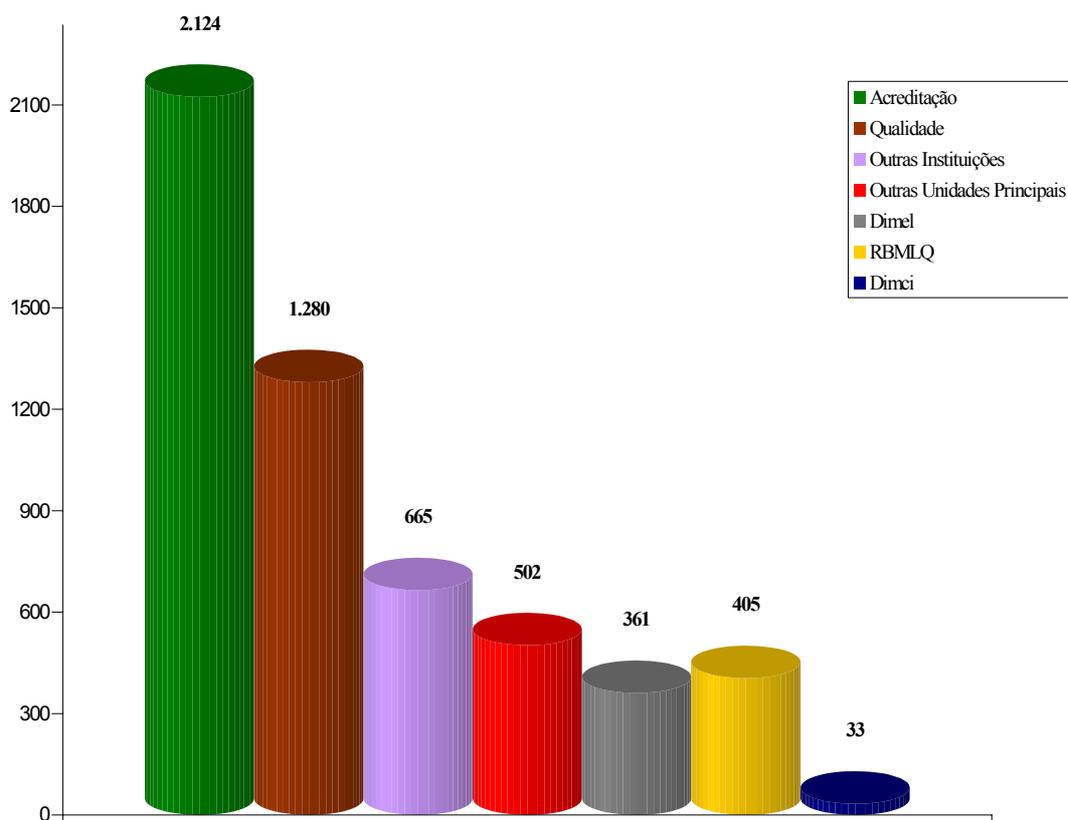


# OUVIDORIA

## Relatório - Síntese / Agosto - 2007

No mês de Agosto de 2007, foram realizados 5.370 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 4.300 (80,07%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
4.161	1.184	9	16	5.370



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Banheira plástica para bebê (1) - Telha cerâmica tipo francesa (1)	2
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	5
Produto de certificação compulsória - Regulador para GLP (1)	1
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto a solução do problema (1)	1
Uso abusivo da marca Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### SUGESTÃO

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Cadeira alta (1) - Panela de pressão (1) - Placas cerâmicas para revestimento (1) - Revestimento Cerâmico (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1) - Telha cerâmica tipo francesa (1)	7
ISO 9000 - Certificação de empresa - ISO 9000 (1) - Empresas certificadas - ISO 9000 (3)	4
Produto de certificação compulsória - Bebedouro (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Fósforos de segurança (1) - Preservativo masculino (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (4) - Brinquedo (5)	13

Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

**Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. Apenas as ocorrências graves ou em segunda instância são encaminhadas para Cgcre.**

### DQUAL - Diretoria da Qualidade

#### DENÚNCIA

Declaração do fornecedor (produto) - Isqueiro a gás, recarregável ou descartável (1)	1
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Instalador não registrado GNV	4
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1) - Brinquedo (2) - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	5
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (1) - Pneu novo de automóvel (1) - Brinquedo (2)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (2) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (3)	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

#### RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Declaração de não compulsoriedade de certificação (1) - Demora na resposta (1)	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (9) - Fósforos de segurança (1) - Carroçaria de ônibus urbano (2) -	12
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1)	1

Programa de Avaliação da Conformidade - Nova Portaria nº 326 de 2007 (Brinquedo) (1)	1
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Mato Grosso - demora no registro de instalador de GNV (1) - Rio Grande do Norte – autuação – etiqueta têxtil (1) (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Instalador registrado de GNV (3)	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

#### SUGESTÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Carroçaria de ônibus urbano (1)	2
Programa de análise de produtos - Diversos (27)	27
Programa de Avaliação da Conformidade - Artigo de festa (1) - Dosador para embalagem de álcool (1)	2
Regulamento Técnico Federal - RTF - RAC (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

#### DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

#### RECLAMAÇÃO

Balança	1
Medidor de pressão arterial	1
Verificação de medidor de energia elétrica	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

#### SUGESTÃO

Bomba de combustível	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**

**RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (3)	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**OUVID - Ouvidoria**

**ELOGIO**

Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>