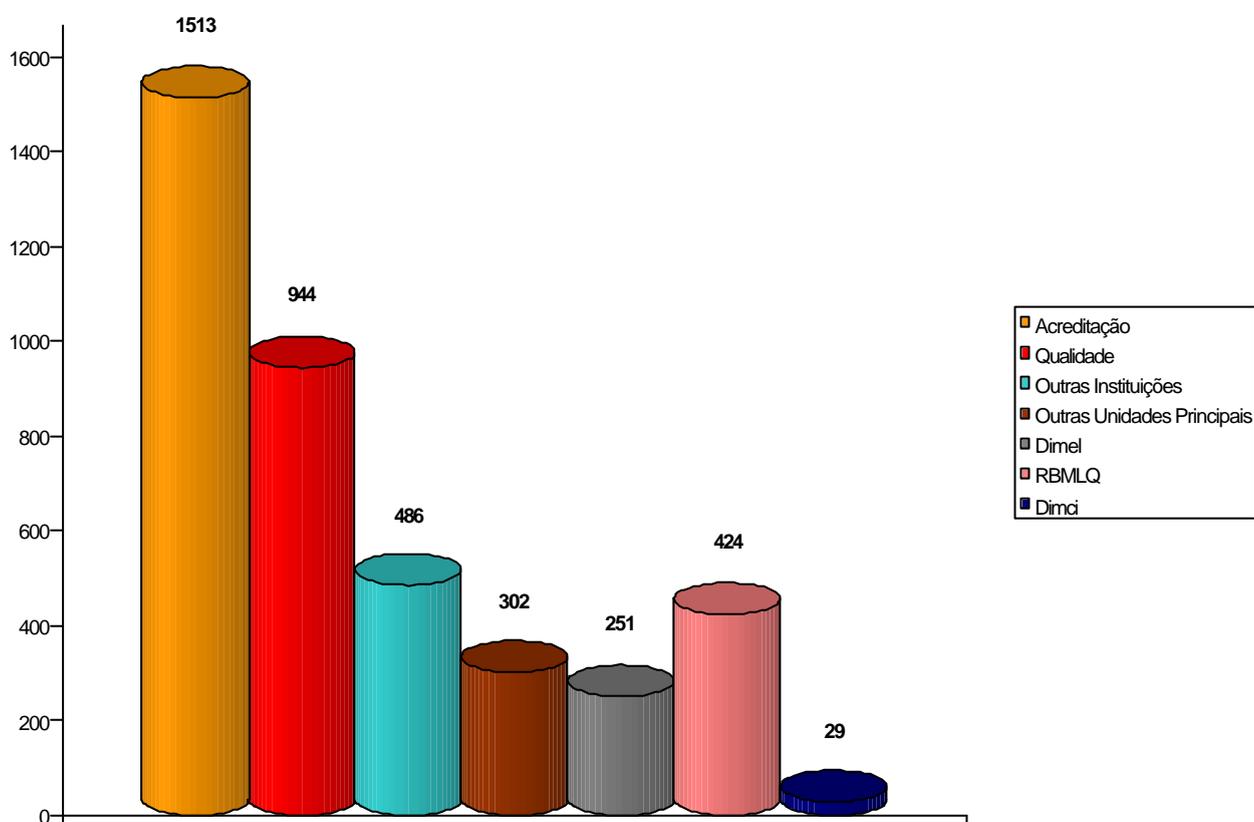


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Fevereiro - 2007

No mês de Fevereiro de 2007, foram realizados 3.949 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.039 (76,96%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

| TELEFONE | INTERNET | CORREIO / FAX | CONTATO PESSOAL | TOTAL |
|----------|----------|---------------|-----------------|-------|
| 3.100 | 818 | 11 | 20 | 3.949 |



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

| | |
|--|----------|
| Organismos de certificação de produtos | 2 |
| Uso indevido da marca Inmetro | 1 |
| TOTAL | 3 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|-----------|
| Demora na acreditação de organismo/laboratório | 1 |
| Organismos de inspeção - Produto Perigoso | 1 |
| Organismos de inspeção - segurança veicular | 7 |
| Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (2) | 2 |
| TOTAL | 11 |

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|-----------|
| Certificação voluntária - Cadeira alta (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1) - Telha de fibrocimento (pequenas ondas e do tipo canal de amianto) (1) | 3 |
| ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (4) | 4 |
| Produto certificado compulsoriamente - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Preservativo masculino (1) - Regulador para GLP (1) - Vidros de segurança dos veículos (1) - Pneus reformados (2) - Bicicleta de uso infantil (2) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2) - Fósforos de segurança (2) - Brinquedo (5) | 17 |
| Verificação de desempenho - Voluntário - Lentes para óculos de proteção solar. (1) | 1 |
| TOTAL | 25 |

ELOGIO

| | |
|--------------|----------|
| Elogio | 1 |
| TOTAL | 1 |

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

| | |
|---|----------|
| Instalador não registrado GNV | 1 |
| Produto certificado compulsoriamente - Fósforos de segurança (1) | 1 |
| Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1) - Instalador registrado de GNV (2) | 3 |
| TOTAL | 5 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Certificação voluntária - Artigo de festa (1) | 1 |
| Falta de selo GNV | 2 |
| Modo de conservação têxtil | 1 |
| Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (2) | 2 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1) | 1 |
| Venda de produtos/serviços para o Inmetro | 1 |
| TOTAL | 8 |

SUGESTÃO

| | |
|---|-----------|
| Engate - dispositivo de acoplamento mecânico para reboque | 1 |
| Plano de Ação Quadrienal do PBAC (2004 -2007) | 1 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE | 1 |
| Programa de análise de produtos | 39 |
| Programa de avaliação da conformidade | 5 |
| TOTAL | 47 |

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

| | |
|-------------------------------|----------|
| Uso indevido da marca Inmetro | 1 |
| TOTAL | 1 |

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Organismos de inspeção - segurança veicular | 1 |
| TOTAL | 1 |

ELOGIO

| | |
|---|----------|
| Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (3) - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (6) | 9 |
| TOTAL | 9 |

CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

RECLAMAÇÃO

| | |
|--------------------|----------|
| Barreiras técnicas | 1 |
| TOTAL | 1 |