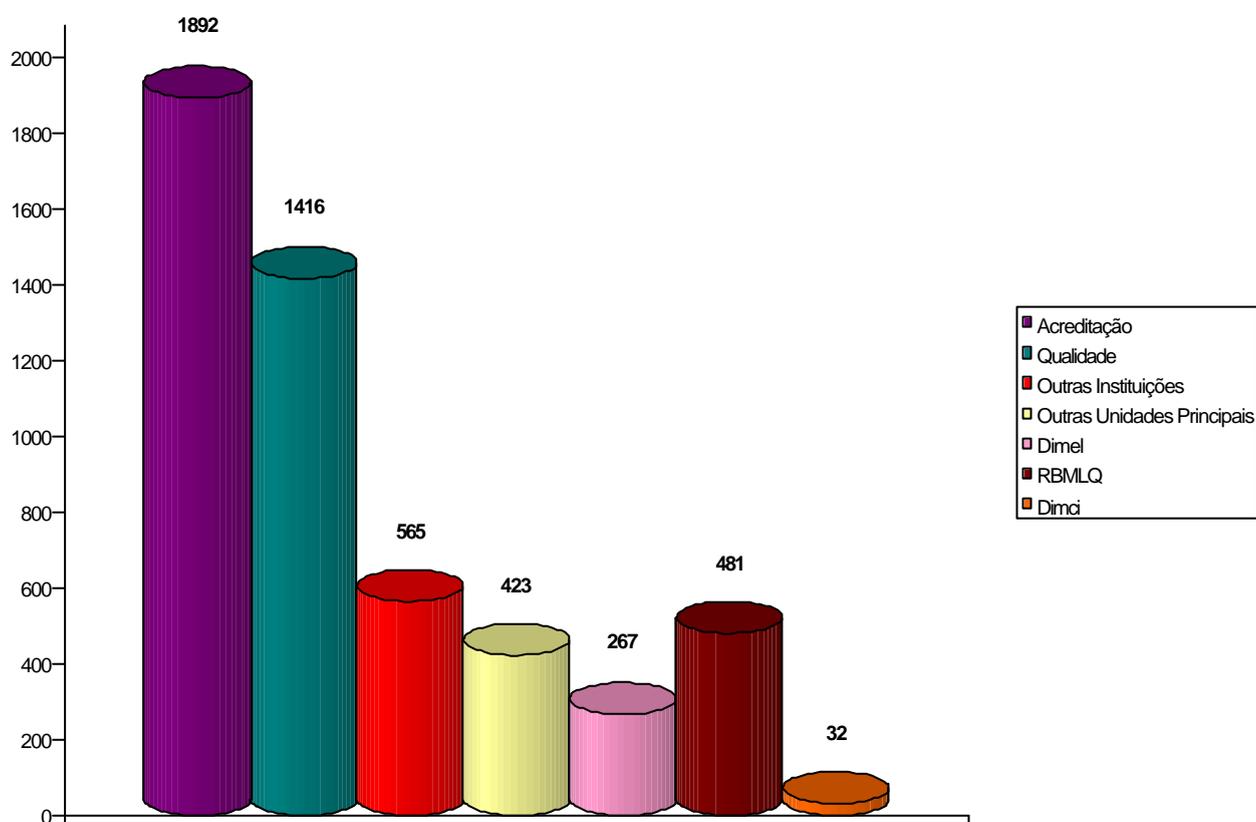


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Janeiro - 2007

No mês de Janeiro de 2007, foram realizados 5.076 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 4.030 (79,39%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.976	1.057	12	31	5.076



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Produto certificado compulsoriamente - Componentes do sistema GNV (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	2
Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Acreditação	1
Auditoria	2
Certificação voluntária - Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
Falta de selo GNV	1
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	3
Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (2)	3
Resposta fornecida pelo Inmetro	1
TOTAL	14

SUGESTÃO

Calibração de instrumentos	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Berço infantil (1) - Carrinho para criança (1) - Placas cerâmicas para revestimento (1) - Telha cerâmica de capa e canal (1)	5
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (3)	3
Processos certificados compulsoriamente	1

- Cesta de Alimentos e Similares (1)	
Produto certificado compulsoriamente	8
- Bebedouro (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
- Fósforos de segurança (1)	
- Reator eletrônico (1)	
- Brinquedo (4)	
Serviços certificados compulsoriamente	1
- Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	
TOTAL	18

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Instalador não registrado GNV	2
Processos certificados compulsoriamente	1
- Cesta de Alimentos e Similares (1)	
Produto certificado compulsoriamente	2
- Barras e fios de aço (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
Serviços certificados compulsoriamente	1
- Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária	1
Produto certificado compulsoriamente	3
- Preservativo masculino (1)	
- Brinquedo (2)	
Programa de avaliação da conformidade	1
Serviços certificados compulsoriamente	1
- Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	
TOTAL	6

SUGESTÃO

Acidente de consumo	1
Produto certificado compulsoriamente	2
- Capacete (1)	
- Embalagem transporte terrestre de produtos perigosos (1)	
Programa de análise de produtos	118
Programa de avaliação da conformidade	2

TOTAL	123
--------------	------------

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Instrumento sem aprovação de modelo	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido	4
- Desconto de embalagem (1)	
- Reclamação sobre a Portaria do pão francês. (1)	
- Pão francês - Nova portaria. (2)	
TOTAL	4

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Laboratórios metrológicos do Inmetro	3
- Laboratório de Pirometria - Lapiir (1)	
- Laboratório de Resistência - Lares (1)	
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	4
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Regulamento sobre marca de acreditação e símbolos de acreditação	1
TOTAL	1

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento

RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Site do INMETRO	1
-----------------	---

TOTAL	1
--------------	----------

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

Reclamação sobre atendimento prestado pelo Inmetro	1
TOTAL	1

ELOGIO

Elogio	10
- OUVID - CT - Central de Teleatendimento (4)	
- OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (6)	
TOTAL	10