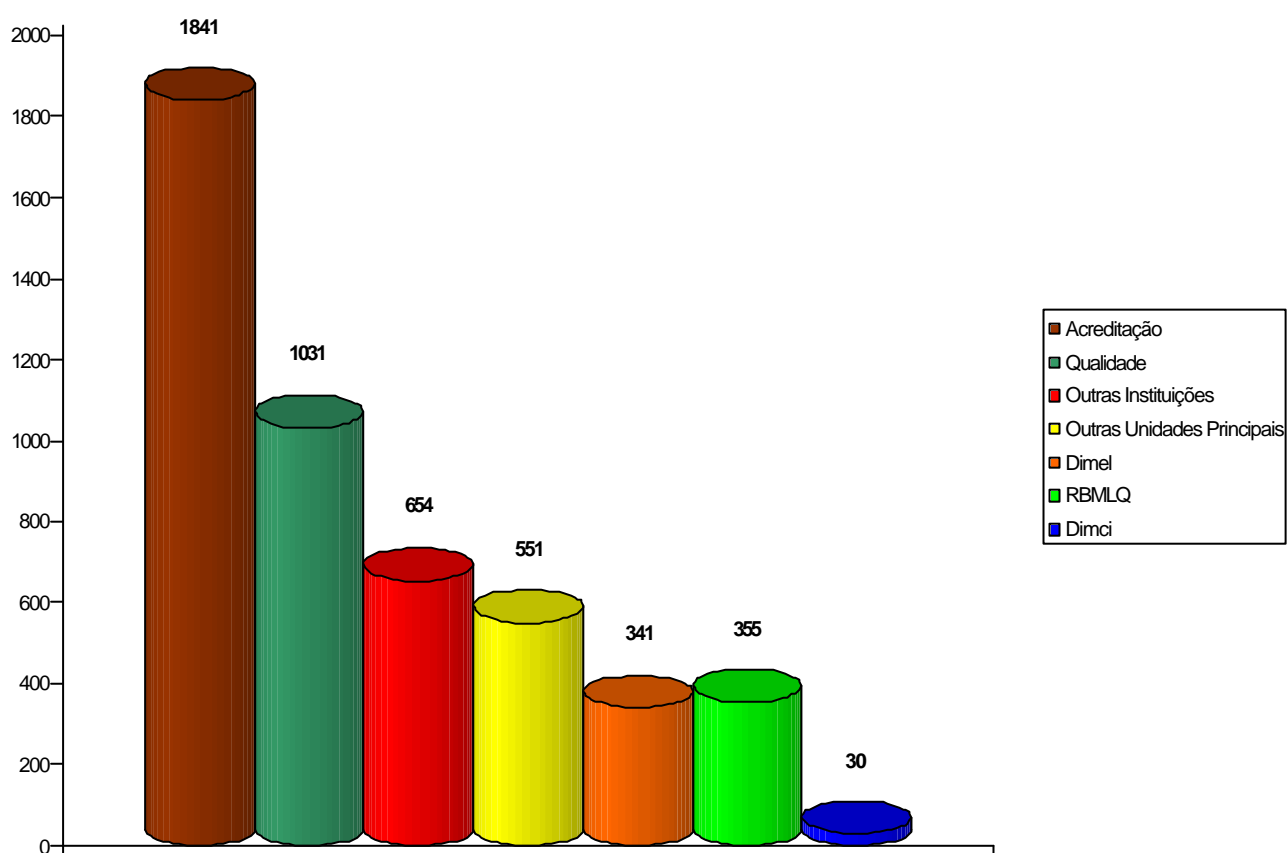


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Julho - 2007

No mês de Julho de 2007, foram realizados 4.803 atendimentos sendo que, 3.794 (79%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.691	1.074	19	19	4.803



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de certificação de produtos	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	2
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Avaliadores/especialistas (laboratórios)	1
Certificação voluntária - Cadeira alta (1)	1
Laboratório de ensaio - RBLE	3
Organismos de certificação de produtos	2
Organismos de inspeção - segurança veicular	2
Qualidade no atendimento - Conteúdo do catálogo de serviço de calibração (1)	1
Regulamento sobre marca de acreditação e símbolos de acreditação	1
TOTAL	11

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Material Escolar (1) - Placas cerâmicas para revestimento (1)	2
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (2)	2
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Produto certificado compulsoriamente - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Preservativo masculino (1) - Brinquedo (2) - Fósforos de segurança (2)	7
TOTAL	12

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Instalador não registrado GNV	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (5)	5
Produto certificado compulsoriamente - Extintor de incêndio (1)	1
Produto certificado compulsoriamente sem selo - Brinquedo (1) - Plugues e tomadas (1)	2
Programa de Verificação da Conformidade	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Uso abusivo da marca Inmetro	1
TOTAL	14

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto certificado compulsoriamente - Carroçaria de ônibus urbano (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Plugues e tomadas (2)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Refrigerador e assemelhados (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (3)	3
TOTAL	11

SUGESTÃO

Produto certificado compulsoriamente - Extintor de incêndio (1) - Plugues e tomadas (1)	2
Programa de análise de produtos - Diversos (27)	27
Programa de avaliação da conformidade - Acendedor de fogão (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
TOTAL	32

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Produto pré-medido - Denúncia sobre comercialização do pão francês (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (1)	1
Verificação de balança	1
TOTAL	2

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Prestação do serviço (1)	1
Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2) - Ausência de dados no certificado (4)	6
TOTAL	7

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
TOTAL	1

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

SUGESTÃO

Auditoria	1
TOTAL	1

ELOGIO

Elogio - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1)	1
TOTAL	1