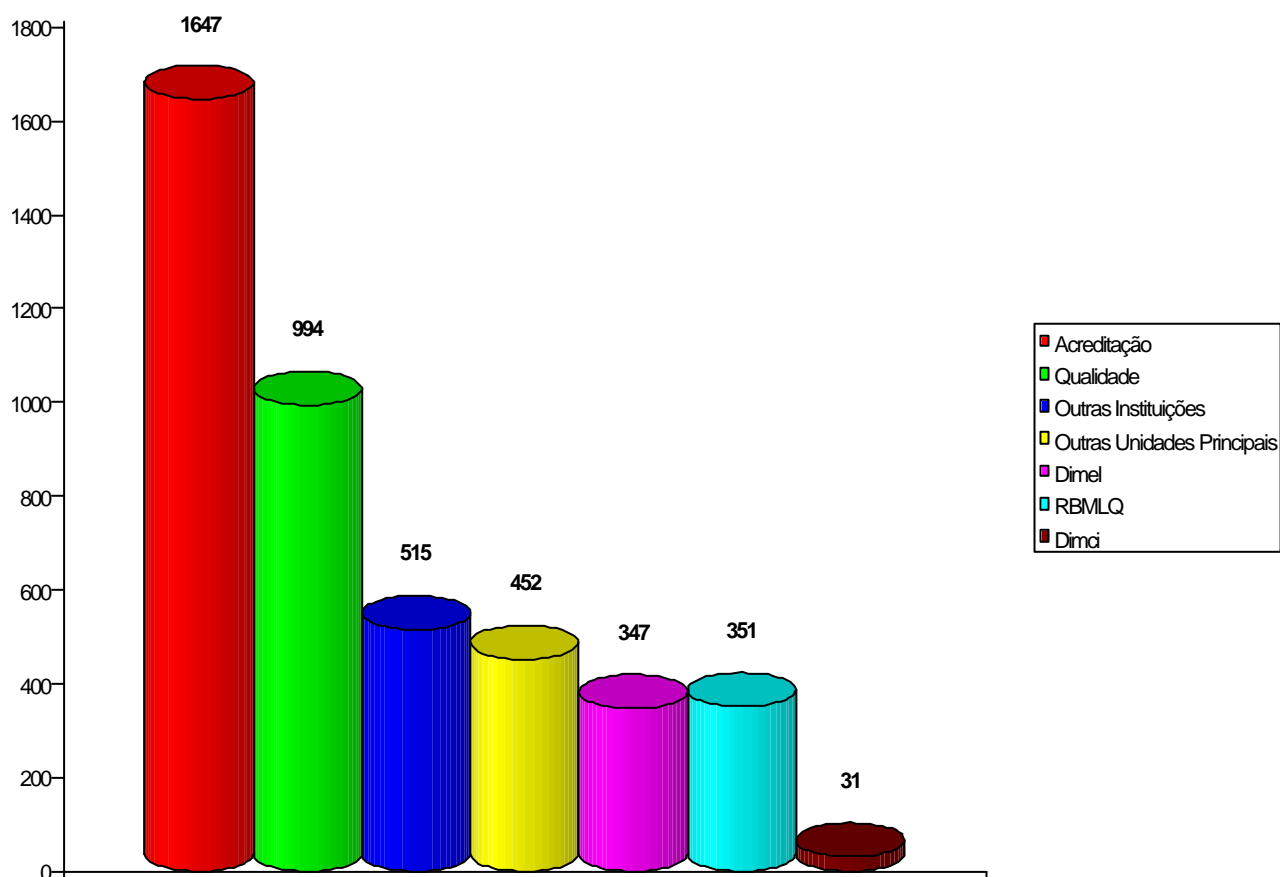


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Junho - 2007

No mês de Junho de 2007, foram realizados 4.337 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.471 (80,03%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.301	1.009	9	18	4.337



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	7
Produto certificado compulsoriamente - Componentes do sistema GNV (1) - Regulador para GLP (1)	2
Uso abusivo da marca Inmetro	1
TOTAL	10

RECLAMAÇÃO

Demora na acreditação de organismo/laboratório	2
Demora no atendimento	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade	1
Produto certificado compulsoriamente - Brinquedo (1)	1
Resposta fornecida pelo Inmetro - Insatisfação quanto a solução do problema (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	7

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

APPCC - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle	1
Certificação voluntária - Informática - Segurança de equipamentos para tecnologia de informação (1) - Serviço telefônico fixo comutado (2) - Telha cerâmica tipo romana (2)	5
Organismos de inspeção - segurança veicular	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto certificado compulsoriamente - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2) - Fósforos de segurança (2) - Brinquedo (4)	9
TOTAL	18

SUGESTÃO

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
TOTAL	1

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Empresa requalificadora de cilindro de GNV não registrada	1
Instalador não registrado GNV	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (2)	2
Produto certificado compulsoriamente - Reator eletrônico (1)	1
Produto certificado compulsoriamente com selo falso - Extintor de incêndio (1)	1
Produto certificado compulsoriamente sem selo - Estabilizador (1) - Fósforo (1) - Plugues e tomadas (1) - Brinquedo (2)	5
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Condicionador de ar (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (3)	3
Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	16

RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (3)	3
Falta de selo GNV	1
Norma	1
Produto certificado compulsoriamente - Bebedouro (1) - Cilindro de GNV (1) - Extintor de incêndio (1)	3
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - São Paulo (1)	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (3)	3
Uso abusivo da marca Inmetro	1
TOTAL	14

SUGESTÃO

Programa de análise de produtos	23
Programa de avaliação da conformidade - Bocal para abajur (1) - Cal (1) - Dispositivo anti-vazamento de gás (GLP) (1) - Pilha recarregável (1) - Selo holográfico (1)	5
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (1)	1
TOTAL	29

ELOGIO

Elogio - DQUAL (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**RECLAMAÇÃO**

Balança	1
Medidor de energia elétrica - Chip (AMPLA) (1)	1
Produto pré-medido - Indicação quantitativa no rótulo. (1)	1
TOTAL	3

SUGESTÃO

Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (2)	2
TOTAL	2

ELOGIO

26 de junho - Dia do metrologista	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Demora no atendimento - Orçamento para calibração de instrumento (3)	3
Qualidade no atendimento - Conteúdo do catálogo de serviço de calibração (1) - Erro no certificado (1)	2
TOTAL	5

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - CT - Central de Teletendimento (1) - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (3)	4
TOTAL	4

CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

RECLAMAÇÃO

Viatura - Inmetro (1)	1
TOTAL	1