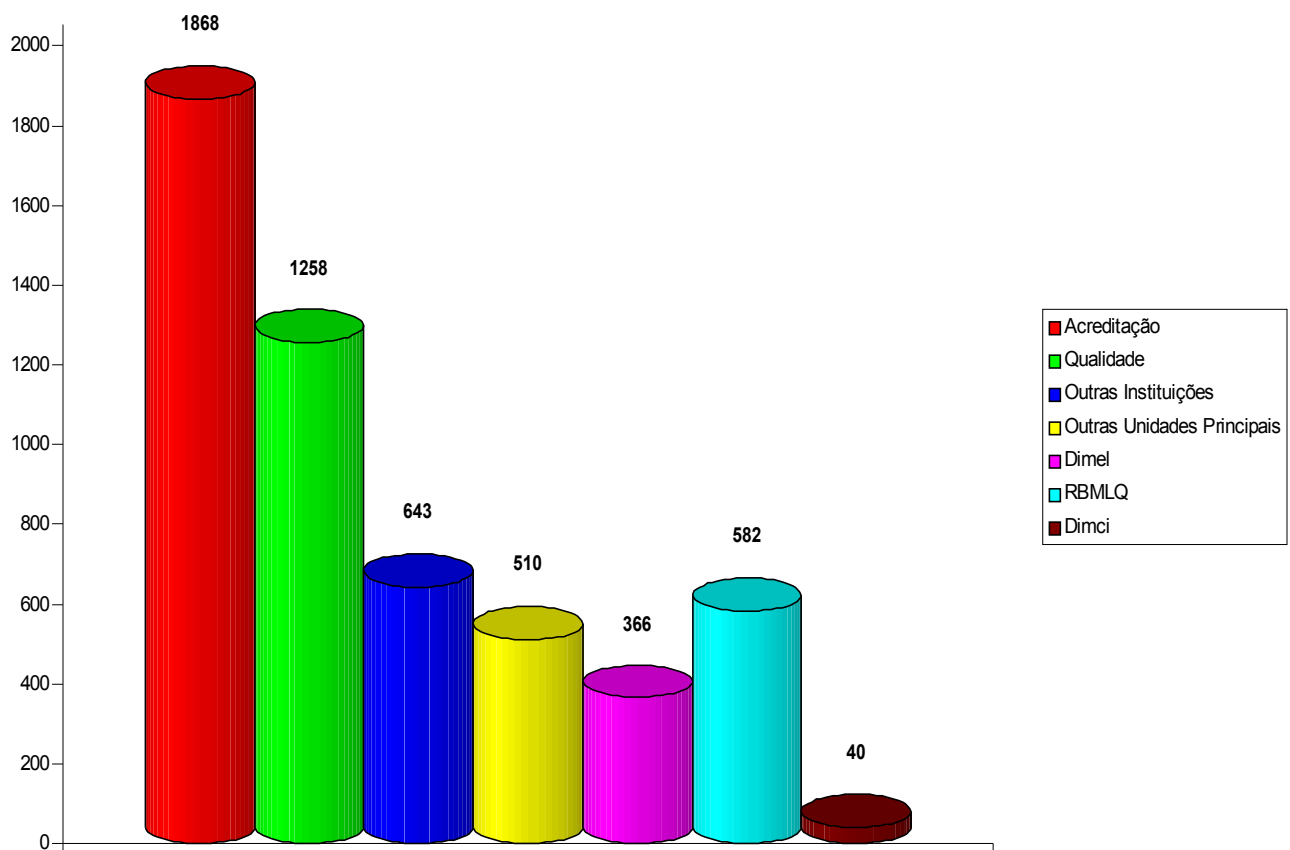


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Março - 2007

No mês de Março de 2007, foram realizados 5.267 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 4.042 (76,74%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.991	1.244	15	17	5.267



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	3
Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Avaliadores/especialistas (laboratórios)	1
Certificação voluntária - Material Escolar (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos	3
Organismos de certificação de sistemas da qualidade	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	4
Produto certificado compulsoriamente - Fósforos de segurança (1)	1
Resposta fornecida pelo Inmetro	1
TOTAL	14

SUGESTÃO

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Site do INMETRO	1
TOTAL	2

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Eletrodomésticos - segurança (1) - Lâmpadas (1) - Placas cerâmicas para revestimento (1)	3
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (8)	8
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Produto certificado compulsoriamente - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Capacete (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1)	12

- Mamadeira (1) - Pneus reformados (1) - Preservativo masculino (1) - Fósforos de segurança (3) - Brinquedo (3)	
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	25

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1) - Registro do instalador de GNV (1)	2
Entidades Técnicas Públicas ou Paraestatais Autorizadas - ETP	1
Instalador não registrado GNV	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto certificado compulsoriamente - Capacete (1) - Extintor de incêndio (1) - Reator eletrônico (1) - Barras e fios de aço (3)	6
Produto certificado compulsoriamente sem selo	3
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (4)	4
TOTAL	20

RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro do instalador de GNV (1) - Serviço de reforma de pneus de automóveis, camionetas, caminhão e etc (1)	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Selo GNV	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Instalador registrado de GNV (2)	3
TOTAL	7

SUGESTÃO

Produto certificado compulsoriamente	1
Programa de análise de produtos - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (5)	67
Programa de avaliação da conformidade	1
TOTAL	69

ELOGIO

Programa de análise de produtos - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**DENÚNCIA**

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade	1
Verificação de balança	1
TOTAL	2

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Demora de resposta	1
Laboratórios metrológicos do Inmetro - Laboratório de Potência e Energia - Lapen (1)	1
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência**DENÚNCIA**

Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	1

Cplan - Coordenação Geral de Planejamento**SUGESTÃO**

Site do INMETRO	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (3) - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (5)	8
TOTAL	8