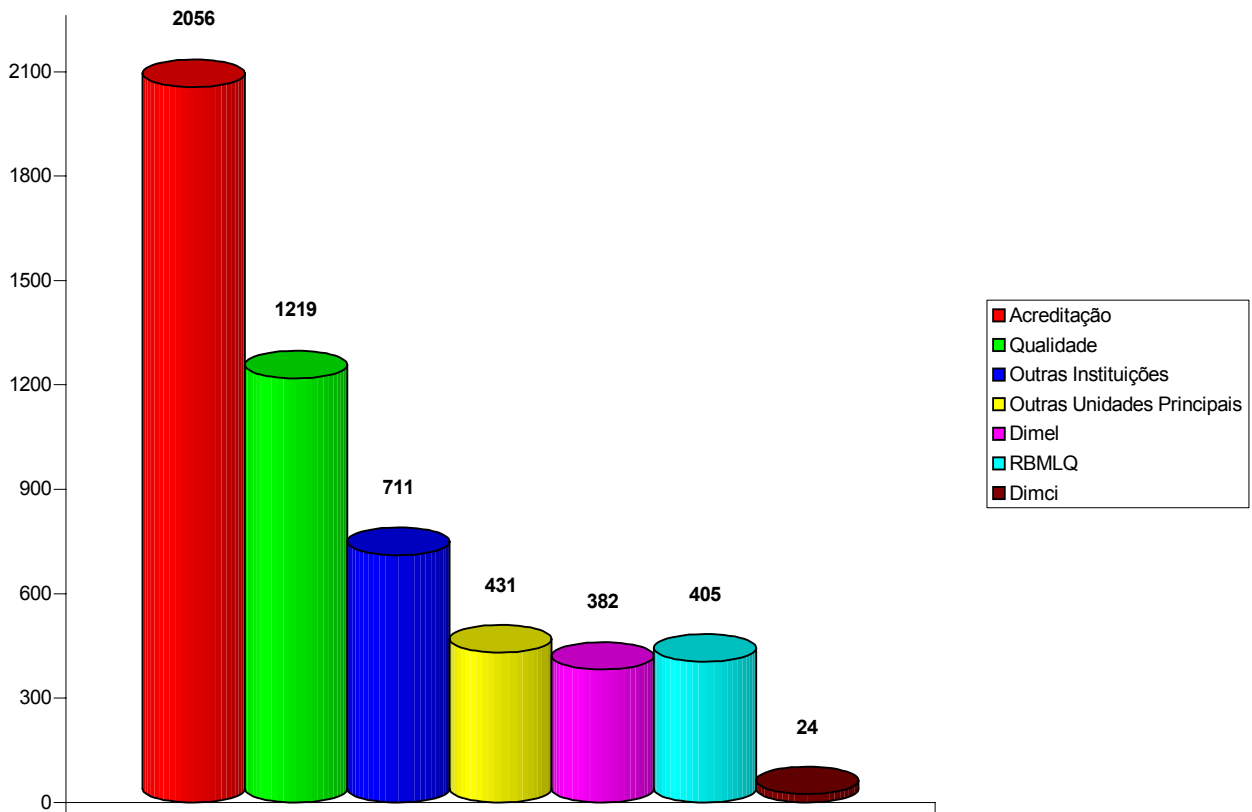


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Outubro - 2007

No mês de Outubro de 2007, foram realizados 5.228 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 4.112 (78,65%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
4.089	1.118	8	13	5.228



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Balança	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - CINSVEL - Centro de Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1) - NASA - Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1) - SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1) - VISTORIAUTO Ltda (1)	4
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	7

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Laboratório de ensaio - RBLE (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de certificação de gestão ambiental	1
Organismos de certificação de produtos	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Produto de certificação compulsória - Capacete (1) - Cilindro de GNV (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Brinquedo (4)	7
TOTAL	12

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Revestimento Cerâmico (1) - Painel de pressão (2) - Placas cerâmicas para revestimento (3)	7
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (4)	4
Produto de certificação compulsória - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	21

- Fósforos de segurança (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Mangueira de PVC para GLP (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (2) - Preservativo masculino (2) - Brinquedo (13)	
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	33

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. Apenas as ocorrências graves ou em segunda instância são encaminhadas para Cgcre.

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
Instalador de sistema GNV não registrado	9
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto de certificação compulsória - Bebedouro (1)	1
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Reator (1) - Brinquedo (2)	3
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1) - Empresas requalificadora de cilindro GNV (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (5)	6
TOTAL	28

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
Declaração do fornecedor (produto) - Isqueiro a gás, recarregável ou descartável (1)	1

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Demora no atendimento - Declaração de não compulsoriedade de certificação (2)	2
Produto de certificação compulsória - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1) - Compulsório - Fogão e forno (1) - Compulsório - Refrigerador e assemelhados (1)	3
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
TOTAL	11

SUGESTÃO

Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
Programa de análise de produtos - Diversos (23)	23
Programa de Avaliação da Conformidade - Diversos (2)	2
Programa de Verificação da Conformidade	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	29

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Capacete (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido - Rolo de papel higiênico (1)	1
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1

TOTAL	2
--------------	----------

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (3)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	1

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (3)	3
TOTAL	3

ELOGIO

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (facilidade) (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Texto desconfigurado (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (4)	4
TOTAL	4

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Ceará (1)	1
TOTAL	1

PRESI - Presidência

ELOGIO

Elogio - Inmetro (1)	1
TOTAL	1