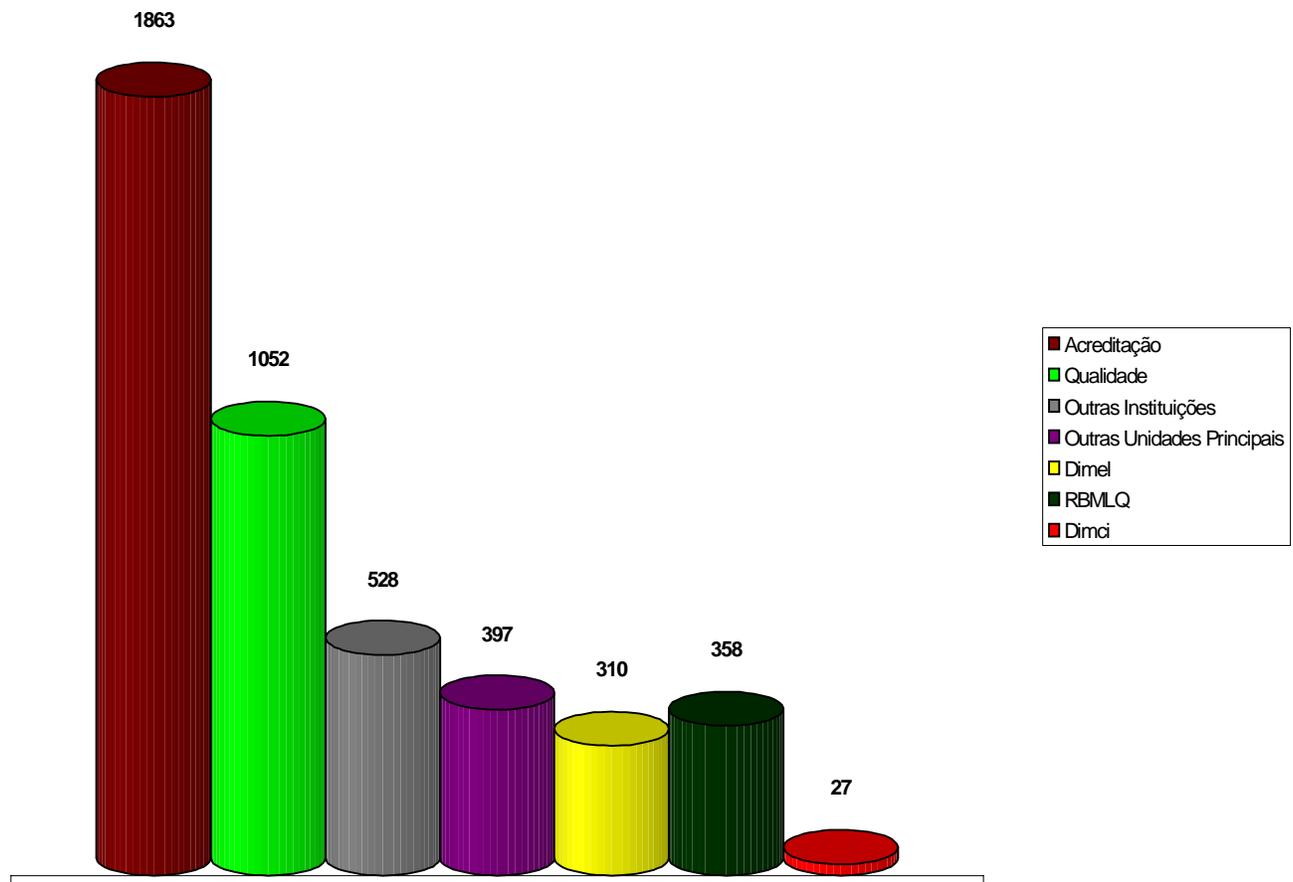


# OUVIDORIA

## Relatório - Síntese / Setembro - 2007

No mês de Setembro de 2007, foram realizados 4.535 atendimentos. Do total de atendimentos do mês 3.649 (80,46%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.559	937	13	26	4.535



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### RECLAMAÇÃO

Demora na acreditação de organismo/laboratório	1
Laboratório de calibração - RBC	2
Laboratório de ensaio - RBLE	2
Organismos de certificação de produtos	3
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Lâmpadas (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1) - Telha cerâmica tipo romana (1)	3
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (4)	4
Produto de certificação compulsória - Bebedouro (1) - Extintor de incêndio (1) - Fósforos de segurança (1) - Reator eletrônico (1) - Brinquedo (2)	6
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**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

Instalador de sistema GNV não registrado	4
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto de certificação compulsória - Capacete (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Bebedouro (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (4)	5
Uso indevido da marca Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

### RECLAMAÇÃO

Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Demora no atendimento - Demora na resposta (2)	2
Fiscalização (qualidade)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3)	3
Programa de análise de produtos	2
Programa de Avaliação da Conformidade - Nova Portaria nº 326 de 2007 (Brinquedo) (4)	4
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (2)	2
Uso abusivo da marca Inmetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

### SUGESTÃO

Programa de análise de produtos - Diversos (19)	19
Programa de Avaliação da Conformidade - Cadeira odontológica (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

**ELOGIO**

Elogio - DQUAL (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**CRÍTICA**

Plano de Ação Quadrienal do PBAC (2004 -2007)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal****SUGESTÃO**

Metrologia	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica****RECLAMAÇÃO**

Demora no atendimento - Demora na resposta (1) - Orçamento para calibração de instrumento (1)	2
Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

**GABIN - Gabinete da Presidência****DENÚNCIA**

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento**

**SUGESTÃO**

Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**OUVID - Ouvidoria**

**ELOGIO**

Elogio - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (2) - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>