

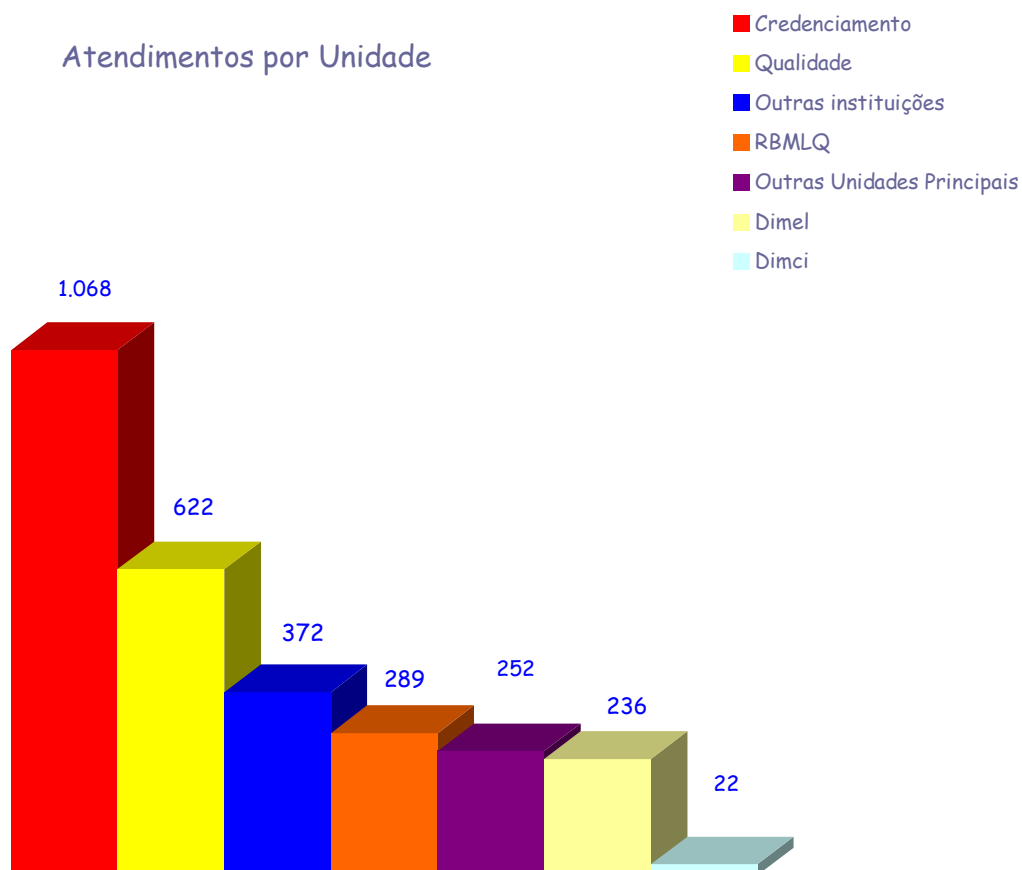
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Dezembro - 2005

No mês de dezembro de 2005, foram realizados 2.861 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.200 (77%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX
2.243	573	25	20

Atendimentos por Unidade



Denúncias

Laboratório de calibração Adulteração de certificado de calibração - 01	01
OIC - Organismo de inspeção de cargas perigosas Gava <ul style="list-style-type: none"> fornecimento de CIPP para tanques de transporte de produtos - 01 	01
OI - Organismos de Inspeção de Segurança Veicular Cepesul/MG <ul style="list-style-type: none"> realizando inspeção sem estar acreditado - 01 	01
Total	03

Reclamações

Demora da Cgcre no atendimento	01
Demora na atualização dos escopos de laboratórios de ensaio e no processo de acreditação	01
Demora no andamento no processo de acreditação de laboratório	01
OIC – Organismo de inspeção de segurança veicular Linces - 01 <ul style="list-style-type: none"> atendimento prestado 	01
OCP _ Organismo de certificação de produto Falcão Bauer - 01 <ul style="list-style-type: none"> não inclusão no site do Inmetro do nome da empresa e do produto certificado voluntariamente 	01
OCS - Organismo de certificação de sistema da qualidade GIC-germanischer Loyd Certification South Americam Ltda - 01 <ul style="list-style-type: none"> péssimo atendimento prestado ao cliente 	01
Serviço certificado pulso telefônico - 02 <ul style="list-style-type: none"> sistema de cobrança 	02
Total	08

DQUAL - Diretoria da Qualidade

Denúncias

Instalador de gnv não registrado	02
Produtos certificados barras de aço – 01 <ul style="list-style-type: none"> • comercialização em desacordo com a portaria Inmetro 46/1999 brinquedo – 01 <ul style="list-style-type: none"> • sem certificação Estabilizador de pressão – 01 <ul style="list-style-type: none"> • sem certificação regulador de pressão – 01 <ul style="list-style-type: none"> • sem certificação 	04
Serviço certificado empresa de recarga de extintor de incêndio - 02 <ul style="list-style-type: none"> • realizando serviço sem possuir certificação -01 • realizando serviços sem os equipamentos necessários - 01 	02
Total	08

Reclamações

Erros cadastrais de instalador de gnv em site do Inmetro	01
Fiscalização indevida realizada por Ipem/ES	01
Instalador de gnv b	01
Total	03

Sugestão

Análise de produto aro de bicicleta - 01 caneta esferográfica - 01 chá emagrecedor -01 embalagem de leite em caixa - 01 fio dental – 01 home theater - 01 imã de geladeira - 01 leite integral - 01 máquina de lavar – processo de limpeza- 01 meia elástica medicinal – 01 óculos de grau – 01 padronização de medidas de roupa - 01 regarregador de pilha – 01 suplementos nutricionais - 19 ventilador de teto - 01	33
Certificação de produtos água mineral - 01 ventilador - 01	02
Melhoria no sistema de aterramento de freezer, revisão de projeto e ancoragem que participam do PBE	01
Total	36

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

Denúncia

Produto pré-medido piso cerâmico - 01 • está sendo fabricado em desacordo com a portaria Inmetro127/2005 -	01
Total	01

Reclamação

Cubagem de caminhão – Ipem/PE adota procedimento diferente de Ipem/BA	01
Verificação de medidor de vazão sem existência de regulamento técnico	01
Total	02

Sugestão

Colocação no site do Inmetro das unidades não oficiais no Brasil	01
Total	01

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

Reclamação

Resultado da calibração executada	01
Total	01

GABIN - Gabinete da Presidência

Denúncia

Uso indevido da marca	05
Total	05

OUVID – Ouvidoria

Elogio

Cidadão elogia pela orientação recebida e agilidade do atendimento	05
Total	05

RBMLQ

Denúncia

Cesta básica sem certificação	01
Total	01

Reclamação

Sobre atendimento prestado pelo Ipem/RJ	01
Total	01

Acreditados

Reclamação

Empresa com certificação ISO 9000 Empresa de telefonia bloqueou celular mesmo com a conta paga – 01	01
Produto certificado botijão de glp (01) <ul style="list-style-type: none"> vazamento – 01 brinquedo (11) <ul style="list-style-type: none"> causou ferimento a uma criança – 01 encaixe com partes pontiagudas – 01 má qualidade – 04 má qualidade da tinta utilizada – 01 peça se soltou com facilidade – 01 pouca durabilidade – 01 quebrou no primeiro dia de uso – 01 sem manual – 01 cadeira de bebê (01) <ul style="list-style-type: none"> falta de segurança - 01 piso cerâmico (03) <ul style="list-style-type: none"> má qualidade - 03 pneus (02) <ul style="list-style-type: none"> estourou – 02 Preservativo (03) <ul style="list-style-type: none"> estourou / rasgou- 03 purificador de água (02) <ul style="list-style-type: none"> não funciona 01 ratazana dentro de purificador - 01 regulador de pressão de gás (01) <ul style="list-style-type: none"> má qualidade - 01 	24
Serviço certificado empresa de recarga de extintor de incêndio <ul style="list-style-type: none"> recarga incompleta de extintor – 02 pulso telefônico <ul style="list-style-type: none"> sistema de cobrança - 08 	10
Total	35