

# OUVIDORIA

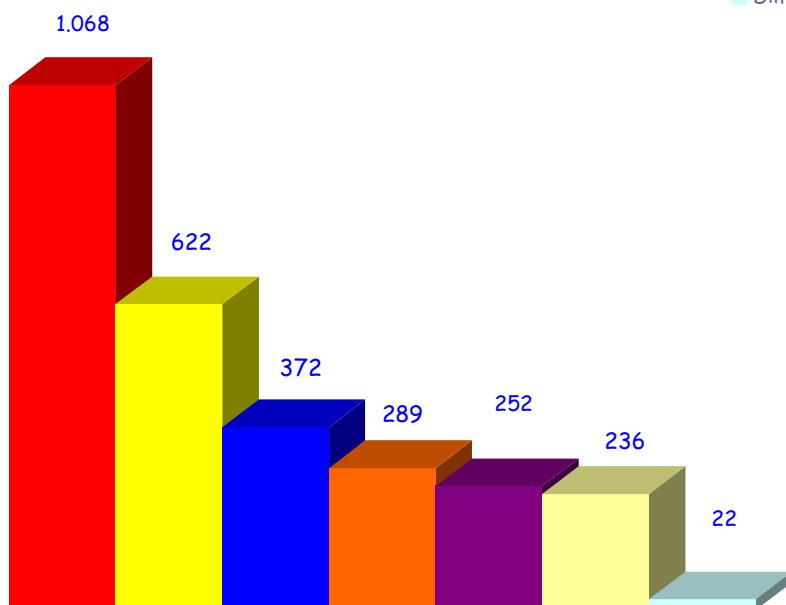
## Relatório – Síntese / Dezembro - 2005

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

- Credenciamento
- Qualidade
- Outras instituições
- RBMLQ
- Outras Unidades Principais
- Dimel
- Dimci



CGCRE - Coordenação Geral de Credenciamento

## Denúncias

Laboratório de calibração Adulteração de certificado de calibração - 01	01
OIC - Organismo de inspeção de cargas perigosas Gava • fornecimento de CIPP para tanques de transporte de produtos - 01	01
OI - Organismos de Inspeção de Segurança Veicular Cepesul/MG • realizando inspeção sem estar acreditado - 01	01
<b>Total</b>	<b>03</b>

## 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 Lince - 01 • atendimento prestado	01
OCP _ Organismo de certificação de produto Falcão Bauer - 01 • 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 • péssimo atendimento prestado ao cliente	01
Serviço certificado pulso telefônico - 02 • sistema de cobrança	02
<b>Total</b>	<b>08</b>

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### Denúncias

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

### Reclamações

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

### 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
<b>Total</b>	<b>36</b>

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