

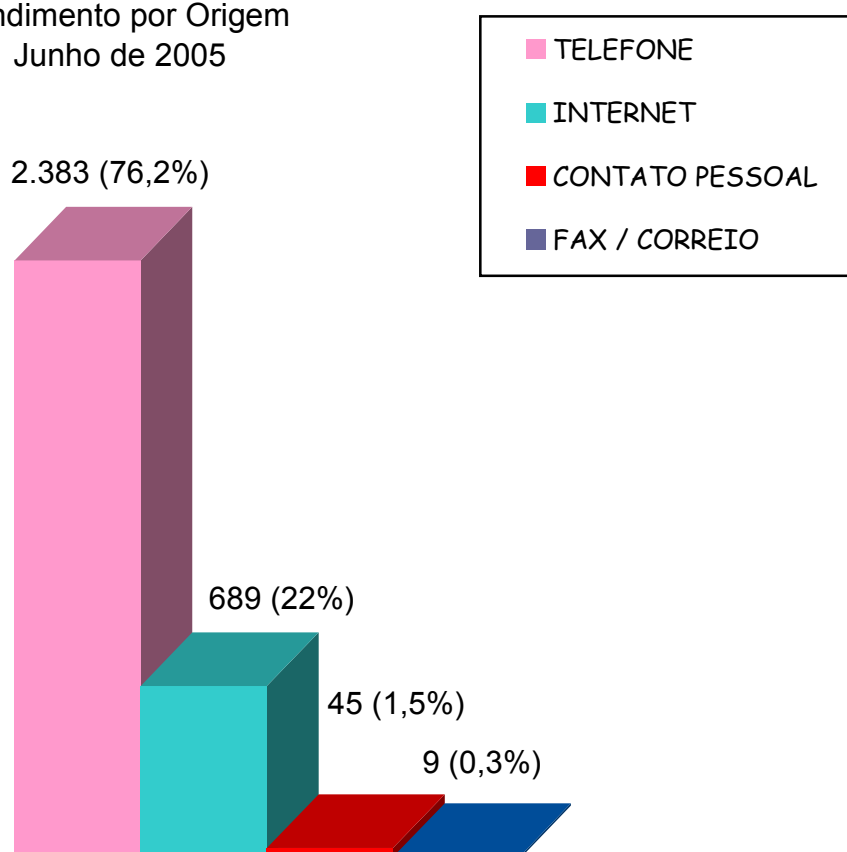
OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / JUNHO - 2005

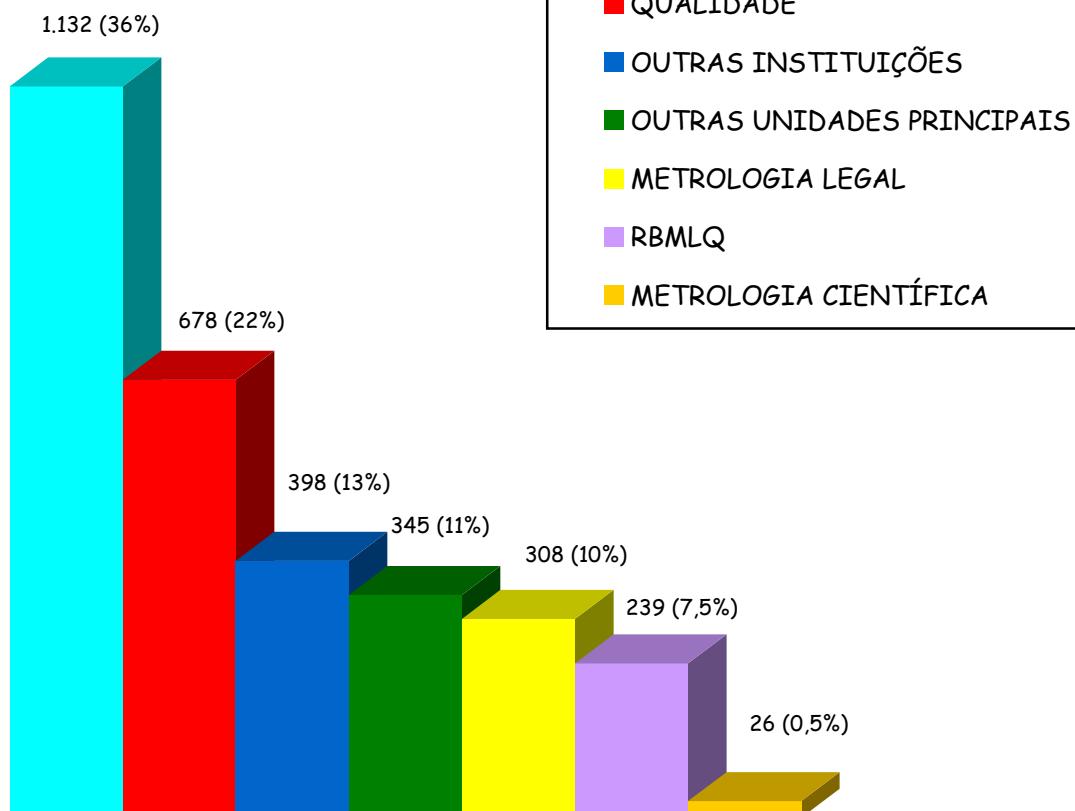
No mês de Junho de 2005, foram realizados 3.126 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.728 (87%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX
2.383	689	45	09

Atendimento por Origem
Junho de 2005



Atendimentos por Unidade
Junho de 2005



CGCRE - CREDENCIAMENTO

DENÚNCIAS

04

Organismo de inspeção de segurança veicular <i>Falta de ética e prática irregular de funcionário – 02</i>	02
Inmetro – vazamento de informação de processo	01
Produto e serviço certificado <i>Brinquedo</i> • <i>Falta de segurança – 01</i>	01

RECLAMAÇÕES

38

Empresa certificada ISO 9000 <ul style="list-style-type: none"> Utilizando norma desatualizada – 01 Sistema de cobrança de pulso telefônico- 01 ISO 14000 - falta de comprometimento – 01	03
Laboratório Demora no atendimento – 01 Falta de atualização de escopo no site – 01	02
OCA – Organismos de certificação de sistema de gestão ambiental Demora no atendimento – 01	01
OCP – Organismos de certificação de produto Demora no atendimento – 02 Remessa incompleta de selos – 01	03
OCS – Organismos de certificação de sistema da qualidade Certificação fora de escopo – 01 Certificado emitido – 02 Deliberação de resultado de auditoria – 01 Demora no atendimento – 02 Resposta fornecida – 01	07
OPC – Organismos de certificação de pessoal Desqualificação do instrutor – 01	01
OIC – Organismo de inspeção de segurança veicular Falta de exigência de suporte de cilindro certificado – 01 Falta de qualidade no serviço realizado – 01 Pagamento de semestralidade – 01	03
Produto e serviço certificado Brinquedo <ul style="list-style-type: none"> Falta instruções de montagem causando dificuldade na montagem – 01 Falta de qualidade – 02 Capacete – <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade de material – 01 Empresa de recarga de extintor de incêndio <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade no serviço executado – 01 Extintor de incêndio <ul style="list-style-type: none"> Não funcionou – 01 Fósforo <ul style="list-style-type: none"> Falta de pólvora – 03 Quebra de palito – 01 Pisos cerâmicos <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade do material utilizado – 01 Plugues e tomadas <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade – 01 Pneus <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade que oferece risco de vida – 03 Preservativo <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade – 01 Pulsos telefônicos <ul style="list-style-type: none"> Sistema de cobrança – 01 Telhas <ul style="list-style-type: none"> Falta de qualidade – 01 	18

SUGESTÃO	02
-----------------	-----------

Inclusão de nomes e telefones de contato da equipe da CGCRE	01
Monitoramento das inspeções através de câmara nos organismos de inspeção	01

DQUAL - QUALIDADE

DENÚNCIAS**12**

Instalador de gnv <i>Não registrado – 01</i>	01
Produtos e serviços certificados	11
<i>Aquecedor solar</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Ostenta a marca em produto e não possui certificação – 01</i> <i>Bebedouro</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Sem certificação – 01</i> <i>Brinquedo</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Selo falso – 01</i> <i>Cesta de alimentos</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Sem certificação – 02</i> <i>Empresa de manutenção de extintor de incêndio</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Não certificada – 02</i> <i>Fósforo</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Apresenta duas marcas de certificação e oferece risco ao consumidor – 01</i> <i>Reatores eletrônicos</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Possui certificação, mas está em desconformidade com a norma NBR 14418 – 01</i>• <i>Sem certificação – 01</i> <i>Regulador de pressão</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Não cumprimento de critérios normativos – 01</i>	

RECLAMAÇÕES**08**

Instalador de gnv <i>Irregularidade na instalação do GNV – 03</i>	03
Produtos e serviços certificados	05
<i>Brinquedo</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Qualidade – 01</i> <i>Chuveiro</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Deu choque – 01</i>• <i>Não desliga – 01</i> <i>Fogão</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Falta de isolamento térmico – 01</i> <i>Pneus</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Falta de qualidade – 01</i>	

SUGESTÃO**10**

Análise de produto <i>Bomba tira-leite para amamentação – 01</i> <i>Caneta esferográfica – 01</i> <i>Cartucho de impressora – 01</i> <i>Escova de dente – 01</i> <i>Leite bovino – 01</i> <i>Muzzarela – 01</i> <i>Redes de proteção para janelas e varanda – 01</i> <i>Tampa de privada – 01</i> <i>Xícaras de vidro duralex (estouram mesmo sem estarem em uso) – 01</i>	09
Revisão de regulamento técnico de mangueira de glp	01

SUGESTÃO**01**

Sistema para controlar a medição de pulsos telefônicos

01

ELOGIO**01**

Rapidez no atendimento

01

DIRAF - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**RECLAMAÇÃO****01**

Extravio de documentos encaminhados ao Inmetro

01

GABINETE**DENÚNCIA****01**

Uso indevido da marca

01

OUVIDORIA**ELOGIO****01**

Cidadão elogia, por orientação fornecida

01

SUR-01**RECLAMAÇÃO****01**

Falta de qualidade no atendimento ao cidadão por um funcionário do Inmetro

01