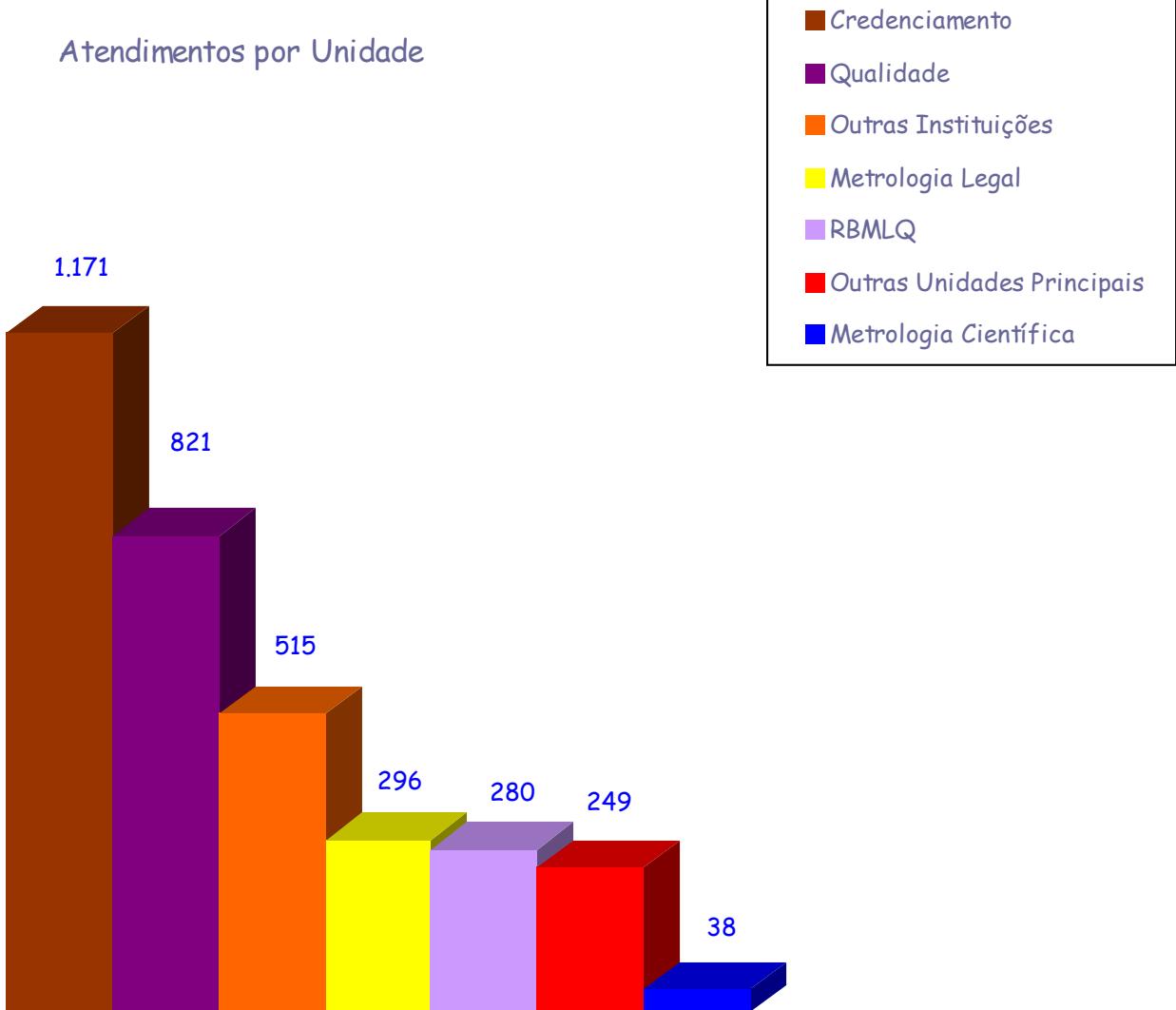


OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Setembro - 2005

No mês de Setembro de 2005, foram realizados 3.370 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.575 (76,41%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO / FAX
2.420	897	30	23
71,81 %	26,62 %	0,89 %	0,68 %



CGCRE
Coordenação Geral de Credenciamento

Denúncias	06
------------------	-----------

OIC – Organismo de inspeção de segurança veicular CETRA (01) <ul style="list-style-type: none"> • realização de inspeção em veículo convertido com cilindro não certificado -01 GAVA (01) <ul style="list-style-type: none"> • utilização indevida de documentos de outro OI Segurança Veicular – 01 MULTI (01) <ul style="list-style-type: none"> • o responsável técnico do Organismos é sócio de um instalador de GNV - 01 Pedágio (01) <ul style="list-style-type: none"> • irregularidade nas inspeções – 01 SETA (01) <ul style="list-style-type: none"> • proprietário respondendo a diversos ações civis e criminais sobre irregularidades nas inspeções cometidas por eles -01 Tiririca (01) <ul style="list-style-type: none"> • realiza inspeções e emite CSV para veículos com alterações veiculares não permitidas na legislação de trânsito – 02 	06
--	----

Reclamações	10
--------------------	-----------

Alteração na base de dados de laboratórios de calibração, melhoria da descrição do escopo Contra o SECRE pela não liberação de CIPP Instalador registrado emissão de nota fiscal falsa - 01 Nota fiscal de gnv OCP – Organismos de certificação de produto IQB (01) <ul style="list-style-type: none"> • funcionária responsável pelo recebimento das reclamações nunca está no local - 01 NCC (01) <ul style="list-style-type: none"> • certificando equipamento eletromédico sem possuir laboratório acreditado para a realização dos ensaios prescritos na norma - 01 OCS – Organismos de certificação de sistema da qualidade ABNT (01) <ul style="list-style-type: none"> • falta de ética de um auditor líder em uma auditoria prestada por ela - 01 Fundação Vanzolini (01) <ul style="list-style-type: none"> • descomprometimento em relação as empresas por ela certificada - 01 OIC – Organismo de inspeção de segurança veicular CEPESUL (01) <ul style="list-style-type: none"> • procedimento incorreto de inspeção - 01 LINCES (01) <ul style="list-style-type: none"> • procedimento incorreto de inspeção - 01 NATAN (01) <ul style="list-style-type: none"> • atendimento prestado ao cliente - 01 	01
--	----

DQUAL Diretoria da Qualidade	02
---	----

Denúncias	15
Instalador de gnv Instalação de kit não certificado - 01 não registrado – 03 não registrado e realiza propaganda com distribuição de folhetos – 01	05
Produtos certificados Bebedouro (03) <ul style="list-style-type: none">sem certificação – 03 Brinquedo (01) <ul style="list-style-type: none">selo falso –01 cesta de alimentos (01) <ul style="list-style-type: none">sem certificação -01	05
Serviço certificado empresa de extintor de incêndio (03) <ul style="list-style-type: none">prática irregular de inspeção - 01não emissão de nota fiscal de serviço, não identificou a data da realização do serviço e não passou claramente os procedimentos de manutenção - 01recarga sem selo, colagem de anel e falsificação de selos - 01	03
Selo falso	02
Reclamações	06
Instalador registrado Instalando kit sem certificação 01 procedimento incorreto de iinstalação - 01	02
Procedimento de emissão de csv para Ol	01
Produto certificado componentes do kit gnv (01) <ul style="list-style-type: none">sem certificação e utilização de suportes usados - 01 Geladeira (01) <ul style="list-style-type: none">não economiza energia - 01	02
Resposta fornecida pela Dqual	01
Sugestão	49
Análise de produto água nos galões de 20 litros – 01 arroz – 01 detergente - 01 ducha higiênica – 01 farinha de trigo –01 feijão – 01 ferro de passar–01 fone de ouvidol – 01 fontes de computador – 01 fralda descartável - 01 inseticida 01 leite – 03 material escolar - 01 milho em lata– 01 mini forno elétrico - 01 mochila escolar – 01 molho de tomate – 01 produto limpeza – 02 queijo prato – 01 salsicha em lata –01 sardinha em lata – 01 suplemento alimentar – 14 tela de televisão -01 Tubo de pvc - 01	40
Certificação de produtos	05

eletro-eletrônicos (rádio, dvd, máquina de lavar) - 01	
Fonte de alimentação de computador - 01	
furadeira elétrica - 01	
luvas de proteção ao plugue - 01	
tampa de produtos de limpeza - 01	
Criação de um banco de dados para compras de produtos em licitação	01
Criação de regulamento para bomba de combustível de veículo	01
Reprise da matéria de falsos fiscais, veiculada no Fantástico	01
Selo ruído	01
furadeira elétrica - 01	

DIMEL
Diretoria de Metrologia Legal

Denúncia	01
Bomba de combustível adulterada	01

GABIN
Gabinete da Presidência

Denúncia	05
Uso indevido da marca	05

DIRAF
Diretoria de Administração e Finanças

Reclamação	01
Utilização de veículo oficial sem a identificação	01

AUDIN
Auditoria

Reclamação	01
Auditoria realizada Ipem/PR	01

CPLAN
Coordenação Geral de Planejamento

Sugestão	01
Alteração no site, pois é difícil de navegar	01

Ovidoria

Elogio	01
Cidadão elogia, orientação recebida	01

CAINT
Coordenação Geral de Articulação Internacional

Reclamação	03
Dificuldade de acesso ao link Alerta Exportador	03

RBMLQ

Reclamação	
Atendimento não prestado pelo IPEM/RJ	01
Demora na resposta IPEM/MG	01
Recurso de auto de infração	01

Acreditados

Reclamação	
Empresa com certificação ISO 9000 demora na resolução de problema relativos a linha de telefone -01 não respondeu a reclamação de cliente - 01 péssimo atendimento prestado ao cliente, que ficou aguardando em jejum a realização do exame por mais de 13 horas - 01	• • •

péssimo atendimento prestado ao cliente, que ficou aguardando o resultado do exame por mais de 50 min - 01

•

Produto certificado <ul style="list-style-type: none"> barra e fio de aço (01) <ul style="list-style-type: none"> • se quebram com facilidade - 01 bebedouro e filtro de água(03) <ul style="list-style-type: none"> • água apresenta sabor estranho -01 • causou mal estar - 01 • vazamento contínuo - 01 brinquedo (12) <ul style="list-style-type: none"> • crise alérgica - 01 • desmonta quando utilizado - 01 • machucou a criança - 02 • odor muito forte, que causa mau estar - 08 fio e cabos (01) <ul style="list-style-type: none"> • diâmetro inferior ao indicado no produto - 01 fósforos (02) <ul style="list-style-type: none"> • má qualidade - 01 • quebram e apagam com facilidade - 01 interruptor (01) <ul style="list-style-type: none"> • quebram e queimam com facilidade - 01 lâmpada (02) <ul style="list-style-type: none"> • bocal não encaixa - 01 • pouca durabilidade - 01 mamadeira (04) <ul style="list-style-type: none"> • apresenta medição incorreta - 01 • bico com furo grande , que causa engasgo na criança- 01 • falta de qualidade - 01 • porosidade - 01 pneus (03) <ul style="list-style-type: none"> • bolha de ar entre o pneu e a borracha -02 • estourou causando o capotamento do veículo - 01 plugues e tomadas (01) <ul style="list-style-type: none"> • não atende às normas - 01 preservativo (01) <ul style="list-style-type: none"> • furou - 01 reator (01) <ul style="list-style-type: none"> • apresentando falhas em 9 meses de uso - 01 	34
Serviço certificado <ul style="list-style-type: none"> empresa de manutenção de extintor de incêndio (06) <ul style="list-style-type: none"> • comercializando extintor a base de pó químico - 01 • não devolveu os extintores que forma para a recarga - 01 • não realizou o serviço adequadamente, o extintor estava dentro do prazo de validade e apresentou irregularidades- 01 • péssimo atendimento prestado ao cliente - 01 • serviço realizado pois apresentou falhas nas mangueiras dos extintores - 01 • sistema de cobrança - 01 pulso telefônico (01) <ul style="list-style-type: none"> • sistema de cobrança - 01 	07