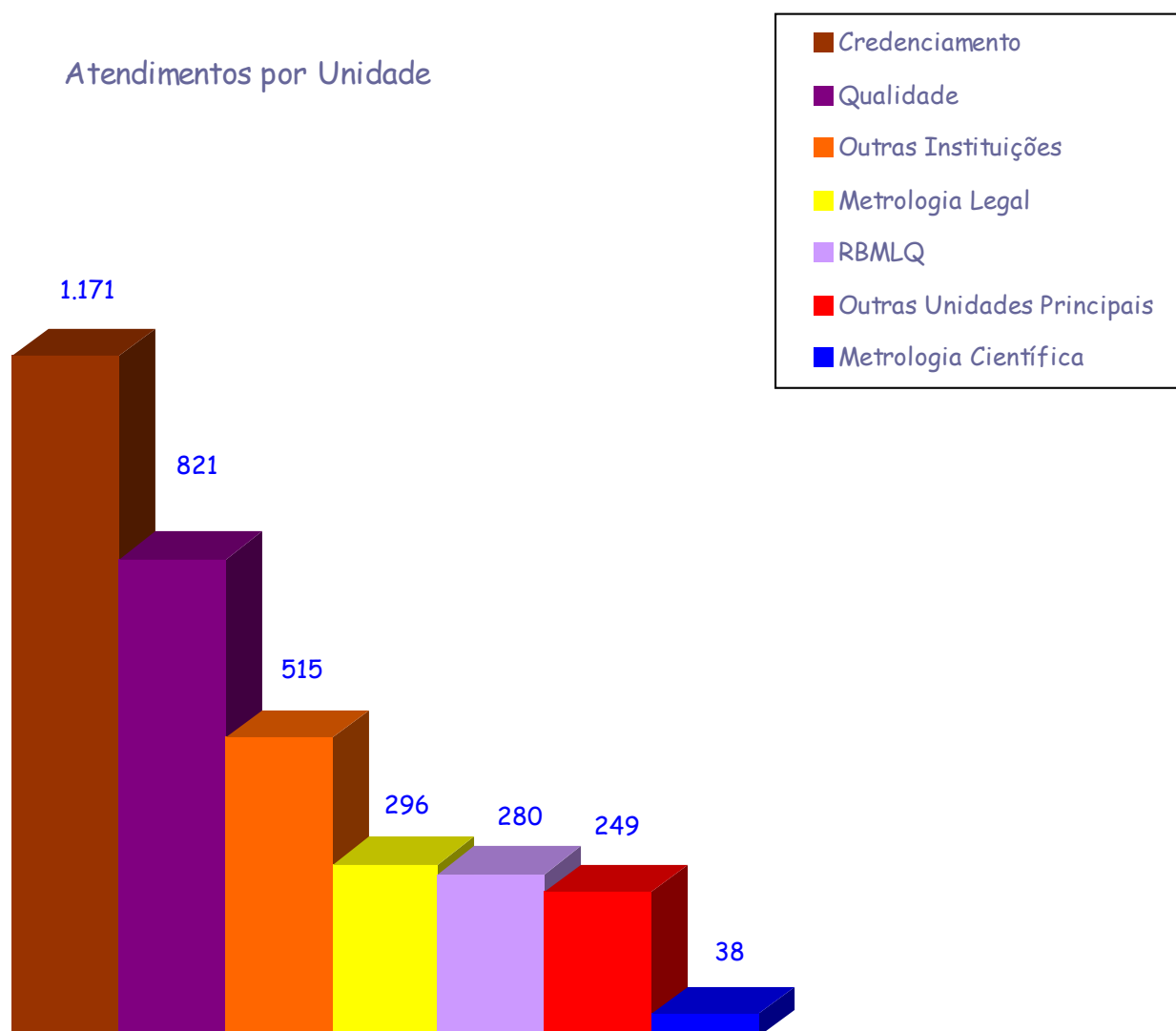


# OUVIDORIA

## 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**

|                  |           |
|------------------|-----------|
| <b>Denúncias</b> | <b>06</b> |
|------------------|-----------|

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

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>Reclamações</b> | <b>10</b> |
|--------------------|-----------|

|   |           |
|---|-----------|
| Alteração na base de dados de laboratórios de calibração, melhoria da descrição do escopo   | 01        |
| Contra o SECRE pela não liberação de CIPP   | 01        |
| <b>Instalador registrado</b><br>emissão de nota fiscal falsa - 01   |           |
| Nota fiscal de gnv  | 01        |
| <b>OCP – Organismos de certificação de produto</b><br>IQB (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>funcionária responsável pelo recebimento das reclamações nunca está no local - 01</li> </ul> NCC (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>certificando equipamento eletromédico sem possuir laboratório acreditado para a realização dos ensaios prescritos na norma - 01</li> </ul> | <b>02</b> |
| <b>OCS – Organismos de certificação de sistema da qualidade</b><br>ABNT (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>falta de ética de um auditor líder em uma auditoria prestada por ela - 01</li> </ul> Fundação VANZOLINI (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>descomprometimento em relação as empresas por ela certificada - 01</li> </ul>   | <b>02</b> |
| <b>OIC – Organismo de inspeção de segurança veicular</b><br>CEPESUL (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>procedimento incorreto de inspeção - 01</li> </ul> LINCES (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>procedimento incorreto de inspeção - 01</li> </ul> NATAN (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>atendimento prestado ao cliente - 01</li> </ul>                    | <b>03</b> |

**DQUAL**  
**Diretoria da Qualidade**

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

## Ouvidoria

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 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<br>demora na resolução de problema relativos a linha de telefone -01<br>não respondeu a reclamação de cliente - 01<br>péssimo atendimento prestado ao cliente, que ficou aguardando em jejum a realização do exame por mais de 13 horas - 01 | <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul> |

|   |    |
|---|----|
| péssimo atendimento prestado ao cliente, que ficou aguardando o resultado do exame por mais de 50 min - 01  | •  |
| <b>Produto certificado</b><br>barras e fio de aço (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• se quebram com facilidade - 01</li> </ul> bebedouro e filtro de água(03) <ul style="list-style-type: none"> <li>• água apresenta sabor estranho -01</li> <li>• causou mal estar - 01</li> <li>• vazamento contínuo - 01</li> </ul> brinquedo (12) <ul style="list-style-type: none"> <li>• crise alérgica - 01</li> <li>• desmonta quando utilizado - 01</li> <li>• machucou a criança - 02</li> <li>• odor muito forte, que causa mau estar - 08</li> </ul> fio e cabos (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• diâmetro inferior ao indicado no produto - 01</li> </ul> fósforos (02) <ul style="list-style-type: none"> <li>• má qualidade - 01</li> <li>• quebram e apagam com facilidade - 01</li> </ul> interruptor (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• quebram e queimam com facilidade - 01</li> </ul> lâmpada (02) <ul style="list-style-type: none"> <li>• bocal não encaixa - 01</li> <li>• pouca durabilidade - 01</li> </ul> mamadeira (04) <ul style="list-style-type: none"> <li>• apresenta medição incorreta - 01</li> <li>• bico com furo grande , que causa engasgo na criança- 01</li> <li>• falta de qualidade - 01</li> <li>• porosidade - 01</li> </ul> pneus (03) <ul style="list-style-type: none"> <li>• bolha de ar entre o pneu e a borracha -02</li> <li>• estourou causando o capotamento do veículo - 01</li> </ul> plugues e tomadas (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• não atende às normas - 01</li> </ul> preservativo (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• furou - 01</li> </ul> reator (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• apresentando falhas em 9 meses de uso - 01</li> </ul> | 34 |
| <b>Serviço certificado</b><br>empresa de manutenção de extintor de incêndio (06) <ul style="list-style-type: none"> <li>• comercializando extintor a base de pó químico - 01</li> <li>• não devolveu os extintores que forma para a recarga - 01</li> <li>• não realizou o serviço adequadamente, o extintor estava dentro do prazo de validade e apresentou irregularidades- 01</li> <li>• péssimo atendimento prestado ao cliente - 01</li> <li>• serviço realizado pois apresentou falhas nas mangueiras dos extintores - 01</li> <li>• sistema de cobrança - 01</li> </ul> pulso telefônico (01) <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema de cobrança - 01</li> </ul>   | 07 |