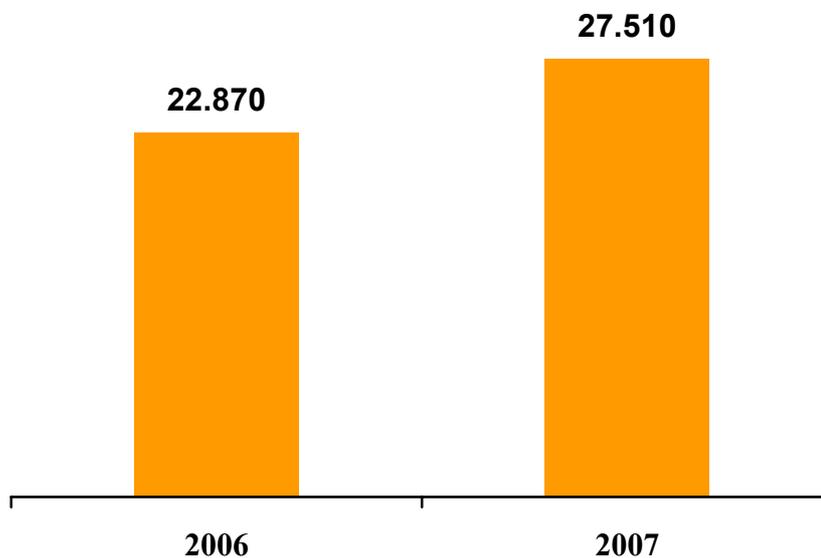


OUVIDORIA

Relatório do 1º Semestre 2007

| ANO | TELEFONE | INTERNET | CORREIO / FAX | CONTATO PESSOAL | TOTAL | MÉDIA MENSAL |
|------|----------|----------|------------------|--------------------|--------|-----------------|
| 2007 | 21.148 | 6.145 | 87 | 130 | 27.510 | 2.292 |
| 2006 | 17.717 | 4.687 | 89 | 177 | 22.670 | 1.889 |

Evolução da Ouvidoria no 1º semestre 2006 / 2007



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

| | |
|---|-----------|
| Organismos de certificação de produtos | 2 |
| Organismos de inspeção - produto perigoso | 1 |
| Organismos de inspeção - segurança veicular | 18 |
| Produto certificado compulsoriamente - Regulador para GLP (1) - Componentes do sistema GNV (2) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2) | 5 |
| Uso abusivo da marca Inmetro | 1 |
| Uso indevido da marca Inmetro | 4 |
| TOTAL | 31 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----|
| Acreditação - Laboratório de calibração - RBC (2) | 2 |
| Auditoria - Laboratório de calibração - RBC (1) | 1 |
| Avaliadores/especialistas (laboratórios) | 2 |
| Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Material escolar (1) - Serviço telefônico fixo comutado (2) | 4 |
| Demora na acreditação de organismo/laboratório | 4 |
| Demora no atendimento - Demora na resposta (1) - Problemas com o e-mail/ endereço fornecido para resposta (1) | 2 |
| ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1) | 1 |
| Laboratório de calibração – RBC | 5 |
| Laboratório de ensaio – RBLE | 2 |
| Organismo de certificação de sistema de gestão da qualidade de empresas e serviço e obras na construção civil – OCO | 1 |
| Organismo de certificação de pessoal | 1 |
| Organismos de certificação de produtos | 7 |
| Organismos de certificação de sistemas da qualidade | 2 |
| Organismos de inspeção - produto perigoso | 1 |
| Organismos de inspeção – segurança veicular | 16 |
| Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (2) - Brinquedo (8) | 13 |

| | |
|--|-----------|
| Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) - Insatisfação quanto a solução do problema (3) | 4 |
| Site do INMETRO - Alteração de endereço ou telefone (1) | 1 |
| Uso abusivo da marca Inmetro | 1 |
| TOTAL | 70 |

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Calibração de instrumentos | 1 |
| Laboratório de ensaio – RBLE | 1 |
| Organismo de certificação de pessoal | 1 |
| Organismos de inspeção – segurança veicular | 3 |
| Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (2) | 2 |
| TOTAL | 8 |

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|----|
| APPCC - Análise de perigos e pontos críticos de controle | 1 |
| Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Eletrodomésticos – segurança (1) - Informática - Segurança de equipamentos para tecnologia de informação (1) - Lâmpadas (1) - Painel de pressão (1) - Berço infantil (1) - Cadeira alta (1) - Telha de fibrocimento (pequenas ondas e do tipo canal de amianto) (1) - Artigo de festa (2) - Carrinho para criança (2) - Telha cerâmica de capa e canal (2) - Telha cerâmica tipo francesa (2) - Placas cerâmicas para revestimento (2) - Serviço telefônico fixo comutado (3) - Telha cerâmica tipo romana (3) | 24 |
| Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de unidade de reforma de pneus de automóveis, camionetas, caminhão e etc (5) | 5 |
| ISO 14000 - Empresas certificadas – ISO 14000 (1) | 1 |
| ISO 9000 - Certificação de empresa – ISO 9000 (1) - Empresas certificadas – ISO 9000 (20) | 21 |
| Organismos de inspeção – segurança veicular | 4 |

| | |
|---|------------|
| Processos certificados compulsoriamente - Cesta de alimentos esimilares (2) | 2 |
| Produto de certificação compulsória - Aparelho para melhoria da qualidade da água (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Reator eletrônico (1) - Regulador para GLP (1) - Vidros de segurança dos veículos (1) - Capacete (2) - Interruptor para tensões de até 440V (2) - Mamadeira (2) - Extintor de incêndio (2) - Bicicleta de uso infantil (2) - Bebedouro (3) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (6) - Preservativo masculino (7) - Fósforos de segurança (9) - Brinquedo (25) | 66 |
| Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (3) | 3 |
| Verificação de desempenho - Voluntário - lentes para óculos de proteção solar. (1) | 1 |
| TOTAL | 128 |

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. Apenas as ocorrências graves ou em segunda instância são encaminhadas para Cgcre.

ELOGIO

| | |
|---|----------|
| Organismos de inspeção – segurança veicular | 1 |
| TOTAL | 1 |

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

| | |
|--|-----------|
| Declaração do fornecedor (serviço) - Registro do instalador de GNV (1) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (2) | 3 |
| Empresa requalificadora de cilindro de GNV não registrada | 1 |
| Entidades técnicas públicas ou paraestatais Autorizadas - ETP | 1 |
| Etiqueta para produto têxtil | 1 |
| Instalador não registrado GNV | 14 |
| Processos certificados compulsoriamente - Cesta de alimentos e similares (10) | 10 |
| Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Capacete (1) - Equipamento e sistema de postos de combustíveis - componentes dos sistemas de descarga e de abastecimento de combustíveis (1) - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1) - Fósforos de segurança (1) - Plugues e tomadas (1) - Reator eletrônico (2) - Extintor de incêndio (2) - Componentes do sistema GNV (3) - Barras e fios de aço (7) | 20 |
| Produto de certificação compulsória - com selo falso - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos (1) | 2 |
| Produto de certificação compulsória - sem selo - Equipamento. elétrico para atmosfera explosiva (1) - Estabilizador (1) - Plugues e tomadas (1) - Pneu novo de automóvel (1) - Fósforo (2) - Brinquedo (4) | 10 |
| Programa brasileiro de etiquetagem - PBE - Voluntário - reator eletromagnético (1) - Compulsório - condicionador de ar (1) | 2 |
| Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (3) | 3 |
| Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (3) - Instalador registrado de GNV (4) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (14) | 21 |
| Uso indevido da marca Inmetro | 1 |
| TOTAL | 89 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|-----------|
| Certificação voluntária - Artigo de festa (1) | 1 |
| Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de unidade de reforma de pneus de automóveis, camionetas, caminhão e etc (1) - Registro do instalador de GNV (1) - Registro de empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (9) | 11 |
| Demora no atendimento - Demora na resposta (1) - Prestação do serviço (1) | 2 |
| Falta de selo GNV | 3 |
| Fiscalização (qualidade) | 2 |
| Instalador não registrado GNV | 1 |
| Norma | 1 |
| Processos certificados compulsoriamente - Cesta de alimentos e similares (2) | 2 |
| Produto de certificação compulsória - Cilindro de GNV (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Extintor de incêndio (1) - Fósforos de segurança (1) - Preservativo masculino (1) - Bebedouro (2) - Brinquedo (4) | 11 |
| Programa brasileiro de etiquetagem - PBE - Voluntário - chuveiro elétrico. (1) | 1 |
| Programa de Avaliação da Conformidade - Custo da certificação (1) | 1 |
| Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) | 1 |
| RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Ceará (1) - São Paulo (1) | 2 |
| Regulamento Técnico Federal - RTF - Lei (1) - Qualidade (5) | 6 |
| Selo GNV | 1 |
| Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (2) - Instalador registrado de GNV (8) | 10 |
| TOTAL | 56 |

SUGESTÃO

| | |
|---|------------|
| Engate - dispositivo de acoplamento mecânico para reboque | 1 |
| Produto certificado compulsoriamente - Capacete (1) - Embalagem transporte terrestre de produtos perigosos (1) | 2 |
| Programa brasileiro de etiquetagem - PBE - Diversos (2) | 2 |
| Programa de análise de produtos - Serviço de atendimento ao cliente (SAC) (11) | 331 |
| Programa de avaliação da conformidade - Freezer (1) - Janela basculante para ônibus (1) - Lavadora de pressão profissional (lavar chão) (1) - Mochila com rodinha (1) - Óculos de grau (1) - Pilha recarregável (1) - Porta de emergência de ônibus (1) - Selo holográfico (1) - Amortecedor de tênis (1) - Bocal para abajur (1) - Cal (1) - Carroceria de madeira (1) - Dispositivo anti-vazamento de gás (GLP) (1) - Equipamentos de informática (componentes elétricos) (1) - Fonte de alimentação para computador (3) | 17 |
| Regulamento técnico federal - RTF - Qualidade (2) | 2 |
| Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1) | 1 |
| TOTAL | 356 |

ELOGIO

| | |
|--|----------|
| Elogio - DQUAL (1) | 1 |
| Programa de análise de produtos - Serviço de atendimento ao cliente (SAC) (1) | 1 |
| TOTAL | 2 |

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

| | |
|---|----------|
| Instrumento sem aprovação de modelo | 1 |
| RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Maranhão (1) | 1 |
| Verificação de balança | 1 |
| TOTAL | 3 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|-----------|
| Aprovação de modelo de instrumento - Balança (1) | 1 |
| Demora no atendimento - Problemas com o e-mail/ endereço fornecido para resposta (1) | 1 |
| Fiscalização (metrologia legal) | 1 |
| Medidor de energia elétrica - Chip (AMPLA) (2) | 2 |
| Produto pré-medido - Desconto de embalagem (1) - Indicação quantitativa no rótulo (1) - Pão francês - nova portaria (3) | 5 |
| Verificação de balança | 1 |
| TOTAL | 11 |

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Produto pré-medido - Padronização (1) | 1 |
| Regulamento técnico federal - RTF - Metrologia Legal (2) | 2 |
| TOTAL | 3 |

ELOGIO

| | |
|-----------------------------------|----------|
| 26 de junho - dia do metrologista | 1 |
| TOTAL | 1 |

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|-----------|
| Demora no atendimento - Problemas com o e-mail/endereço fornecido para resposta (1) - Prestação do serviço (2) - Orçamento para calibração de instrumento (4) | 7 |
| Qualidade no atendimento - Conteúdo do catálogo de serviço de calibração (1) - Erro no certificado (9) | 10 |
| TOTAL | 17 |

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

| | |
|-------------------------------|-----------|
| Uso indevido da marca Inmetro | 10 |
| TOTAL | 10 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|--|----------|
| Regulamento sobre marca de acreditação e símbolos de acreditação | 1 |
| TOTAL | 1 |

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (2) | 2 |
| TOTAL | 2 |

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Informática | 1 |
| Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (2) | 2 |
| TOTAL | 3 |

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

| | |
|--------------------------|----------|
| Qualidade no atendimento | 1 |
| TOTAL | 1 |

ELOGIO

| | |
|---|-----------|
| Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (20) - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (23) | 43 |
| TOTAL | 43 |

CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

RECLAMAÇÃO

| | |
|--------------------|----------|
| Barreiras técnicas | 1 |
| TOTAL | 1 |

PRESI - Presidência

ELOGIO

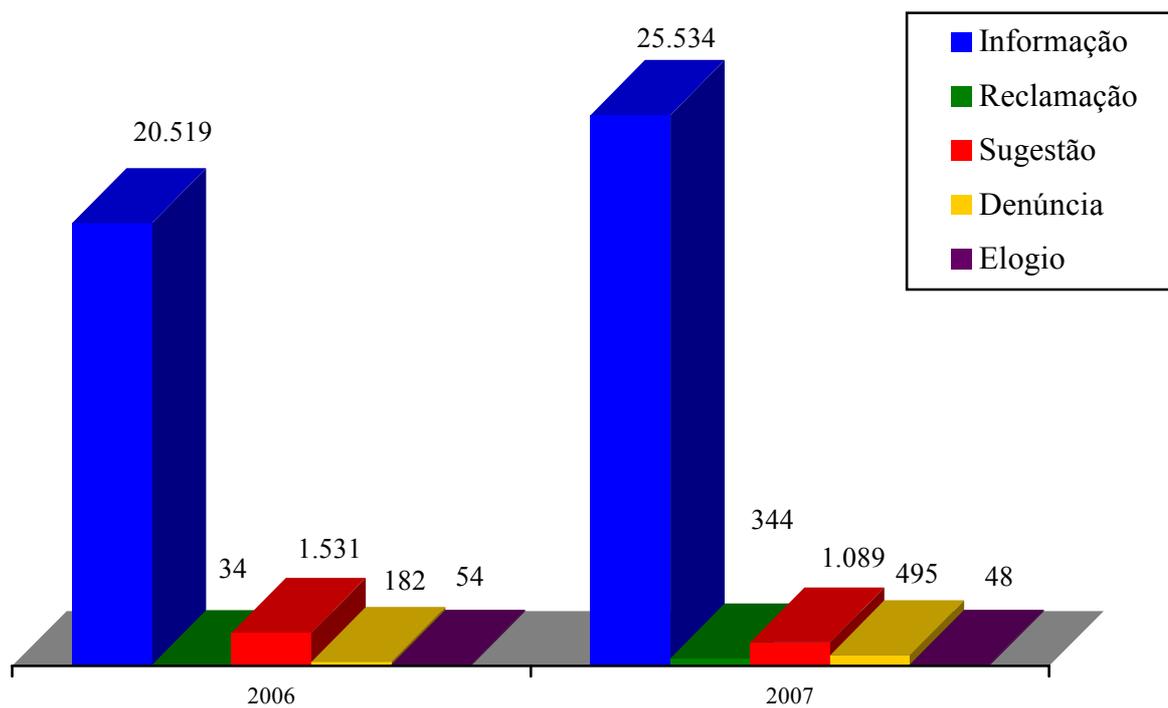
| | |
|-------------------------|----------|
| Elogio - Inmetro (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

PROGE - Procuradoria Federal

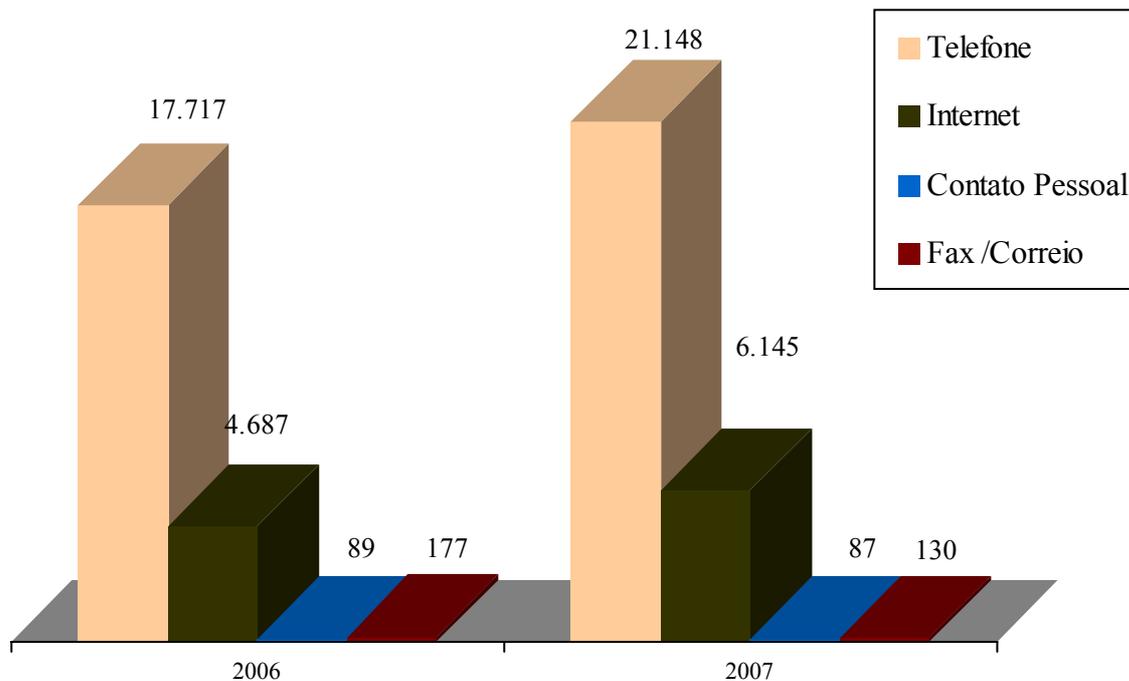
RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Demora no atendimento - Demora na resposta (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

Atendimento por Tipo



Atendimento por Origem



Atendimento por Área

