

## 01 – INTRODUÇÃO

Este relatório pretende apresentar os resultados do primeiro semestre de 2008, comparativamente ao primeiro semestre do ano anterior, avaliando os principais índices destas demandas buscando analisá-las, visando auxiliar na obtenção de um plano de trabalho mais produtivo e focado na eficiência.

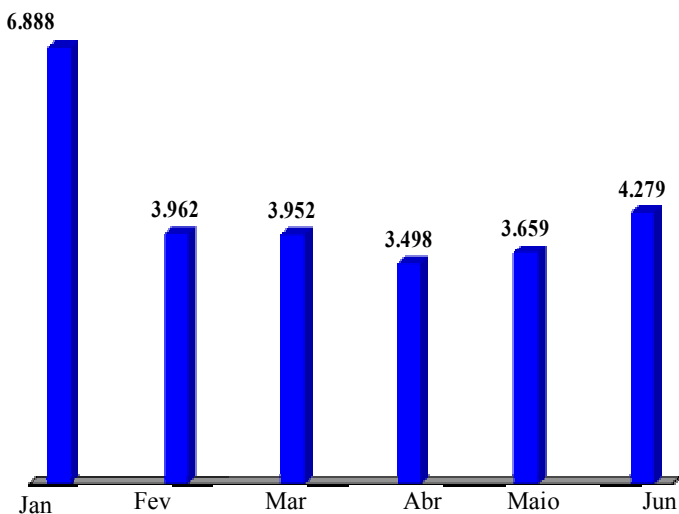
## 02 – OBJETIVO

Auxiliar, principalmente, as áreas técnicas a dar o tratamento adequado às reclamações e denúncias oriundas da sociedade.

## 03 – OCORRÊNCIAS REGISTRADAS

### 3.1 – ÍNDICES DE AVALIAÇÃO DE DEMANDAS

Apresentamos as evoluções mensais do primeiro semestre de 2008, com destaque para o mês de janeiro. A demanda deste mês cresceu 70% em relação à média mensal, em decorrência da modificação da legislação sobre capacetes de motociclistas.

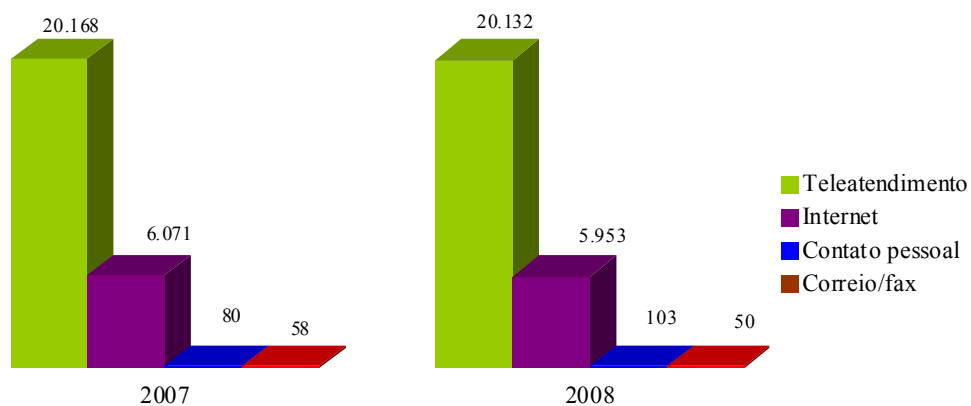


### 3.2 – ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

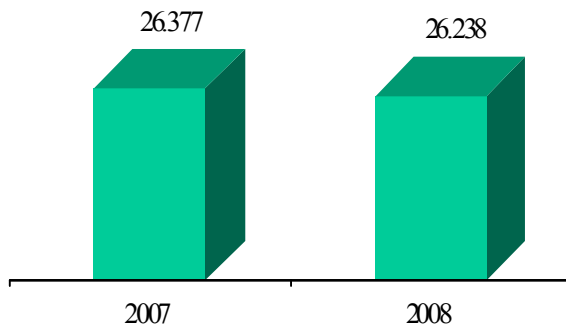
A demanda da Ouvidoria, de uma forma geral, manteve-se estável, neste período.

ANO	TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL	MÉDIA MENSAL
2008	20.132	5.953	50	103	26.238	4.373
2007	20.168	6.071	58	80	26.377	4.396

Atendimento por Canal

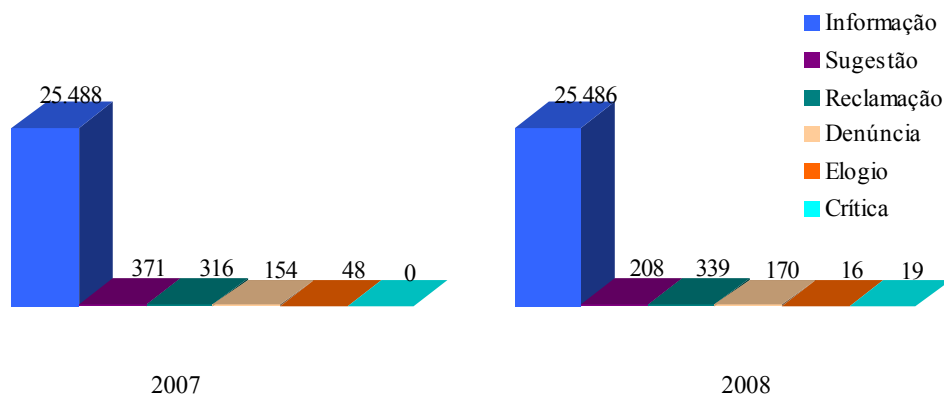


Totalização das demandas



### 3.3 – ATENDIMENTO POR TIPO

Essas são as demandas, por natureza do atendimento, referentes ao primeiro semestre de 2008 em comparação a 2007.

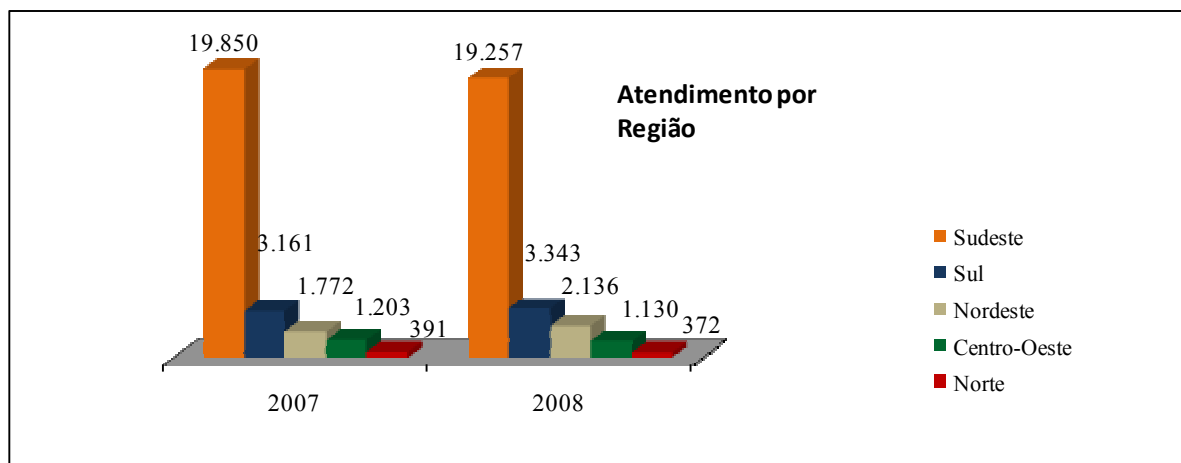


Conforme verificado no gráfico acima, o principal atendimento refere-se à informação, tanto em 2008 como em 2007. Tivemos um pequeno crescimento nas reclamações e denúncias e um decréscimo nos elogios. De uma forma geral, estas demandas mantiveram-se estáveis.

### 3.4 – ATENDIMENTO POR REGIÃO

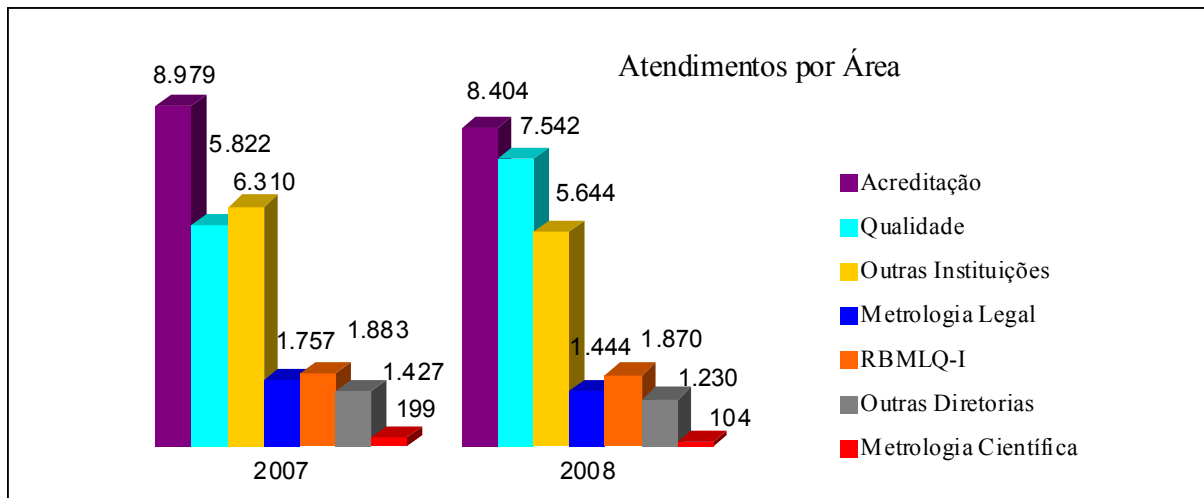
Com base nas avaliações das demandas de cada região, apresentamos as evoluções, referentes ao primeiro semestre 2008, em comparação a 2007. A Região Sudeste permanece com a principal demanda seguida da Região Sul, mas já percebemos um crescimento de 20% na Região Nordeste, o que poderá se caracterizar como uma tendência.

Atendimento por Região	2007	2008
Sudeste	19.850	19.257
Sul	3.161	3.343
Nordeste	1.772	2.136
Centro - Oeste	1.203	1.130
Norte	391	372



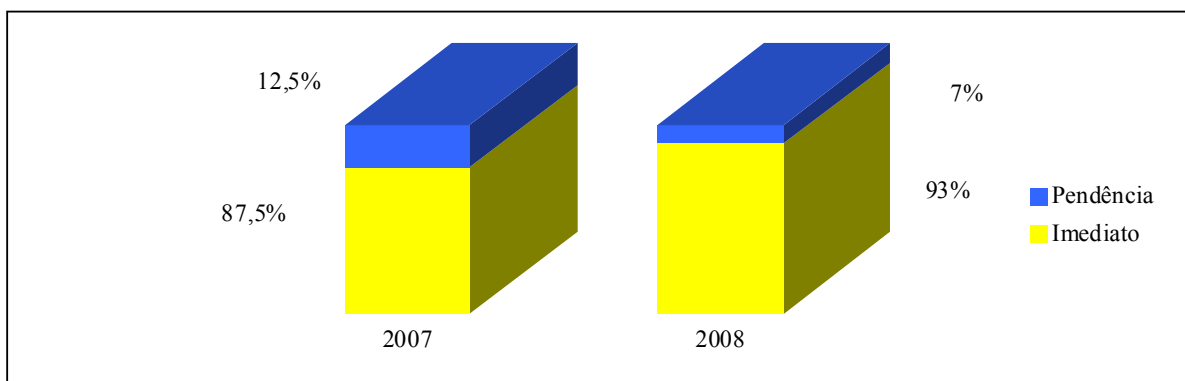
### 3.5– ATENDIMENTO POR ÁREA

No gráfico abaixo, observamos uma diminuição na demanda da CGCRE e um crescimento de 30%, na demanda da DQUAL. Este aumento refere-se, principalmente, a mudança na regulamentação sobre capacete de motociclista, no mês de janeiro, impactando na demanda da diretoria, podendo, assim, ser considerado sazonal.



### 3.6 - TELEATENDIMENTO IMEDIATO X PENDÊNCIAS

Apresentamos a movimentação das demandas do primeiro semestre de 2008, em comparação ao ano de 2007, referente a nossa Central de Teleatendimento.



No gráfico acima, podemos observar que os atendimentos imediatos, em 2008, superaram os realizados no mesmo período, em 2007, o que acaba impactando positivamente, na demanda das áreas técnicas. Isso se deve à constante preocupação em investir no treinamento dos operadores da Central de Teleatendimento. Além disso, foi ampliada a base das perguntas mais frequentes, utilizada pelos operadores da Central, que neste período, passou de 600 para 900 questões mais frequentes. Todas estas questões são sistematicamente atualizadas.

## CONCLUSÃO

Neste relatório, percebemos que a demanda no 1º semestre de 2008, manteve-se estável em relação ao mesmo período em 2007. Os destaques ficaram para o crescimento da demanda da DQUAL, e a melhora dos atendimentos imediatos da Central de Teleatendimento.

Neste período, em relação aos produtos e serviços denunciados ou reclamados, destacam-se:

### CGCRE

- 10 denúncias contra organismos de inspeção veicular;
- 30 registros sobre brinquedos, inclusive os encaminhados aos OCP ;
- 14 sobre empresas certificadas ISO 9000;
- 8 registros sobre demora no atendimento ao cliente, pela CCGRE.

### DQUAL

- 18 denúncias sobre instalador de GNV não registrados;
- 30 denúncias referentes a extintor de incêndio;
- 11 sobre cesta de alimentos;
- 8 sobre PBE – Programa Brasileiro de Etiquetagem fogão e forno;
- 23 sobre demora no atendimento ao cliente, pela Dqual.

### DIMCI

No caso da DIMCI, continuamos evidenciando, neste período, as reclamações sobre a qualidade no atendimento, como segue:

- 17 registros, sendo que 13 somente sobre erro na emissão do certificado.

Apesar de ser uma reclamação recorrente e que vem sendo destacada em outros relatórios pela Ouvidoria, até agora não evidenciamos nenhuma ação corretiva visando diminuir ou sanar este problema.

*“Tudo o que acontece uma vez pode nunca mais acontecer, mas tudo o que acontece duas vezes, acontecerá certamente uma terceira.”*

*(Provérbio Árabe)*

## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular CNSV – Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (3) Inspecar Ltda - PR 0118 (1) Inspecar Ltda - SC (1) nspecenter - Inspeções Técnicas Ltda - 0172 (1) Itep Engenharia (1) SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1) Vistoriauto Ltda (1) CEIV – Centro Especializado em Inspeção Veicular - 180 (1)	10
Uso indevido da marca Inmetro Acreditação (5)	5
Produto de certificação compulsória Equip. e sist. de postos de combustíveis-Tanque de armazen. subterrâneo de comb. em posto revendedor (1) Fósforos de segurança (1)	2
Alteração veicular	1
Auditoria	1
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos ICEPEX (1)	1
Processos certificados voluntariamente CERFLOR (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	8
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

### RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória Brinquedo (18) Dispositivo de retenção para crianças (2) Fósforos de segurança (2) Capacete (1) Cilindro de GNV (1) Equipamentos eletromédicos (1) Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	27
---	----

Organismos de inspeção - segurança veicular	19
AASV - Auto Análise de Segurança Veicular - 278 (1) Autorização para acompanhamento do serviço de inspeção (1) CEIV – Centro Especializado em Inspeção Veicular - 180 (1) Certificar Inspeção Veicular - 251 (1) CETRA – 0057 (1) Cinsvel – Centro de Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1) Cipetran – Centro de Inspeção e Pesquisa em Transportes - 0080 (1) CNSV – Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (1) CRIVO Avaliação Técnica Veicular - 125 (1) IGAPA – 0304 (1) Inspevei – Inspeção de Veículos Automotores Ltda - 0252 (1) Libertec – Liberação Técnica Veicular Ltda (1) SEIV – Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1) SIV – Serviços de Inspeção Veicular Ltda - 0215 (1) Synesis – 0121 (1) Tecminas – Engenharia e Inspeção Veicular - 152 (1) Tiririca Inspeção e Segurança Veicular - 112 (1) VIVA – Vistoria e Inspeção de Veículos Autmotores Ltda - 078 (1) Informações gerais (1)	
Qualidade no atendimento	8
Demora na resposta (7) Demora na acreditação de organismo/laboratório (1)	
Acreditação	6
Preço cobrado (acreditação/renovação) (2) Documentos básicos para acreditação - GERAL (2) Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão da Segurança de Alimentos - OHC (1) Pessoas - OPC (1)	
Certificação voluntária	6
Serviço telefônico fixo comutado (4) Material Escolar (2)	
Laboratório de calibração - RBC	5
Organismos de certificação de produtos	5
ICEPEX (2) IFBQ (2) CCB - Centro Cerâmico do Brasil (1)	
Laboratório de ensaio - RBLE	3
Organismos de certificação de sistemas da qualidade	4
Certa - Certificadores Associados Ltda - 032 (2) BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 0012 (1) Lloyd`s Register do Brasil - 011 (1)	
ISO 9000	2

Empresas certificadas - ISO 9000 (2)	
Organismo de certificação de pessoal Soldagem (2)	2
Site do INMETRO Atualização de dados (1) Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	2
Auditoria Produtos - OCP (1)	1
Avaliadores/especialistas Laboratórios de Calibração - RBC (1)	1
ISO 14000 Empresas certificadas - ISO 14000 (1)	1
Organismos de certificação de gestão ambiental - OCA GLIS - Germanischer Lloyd Industrial Service do Brasil Ltda (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Uso abusivo da marca Inmetro Acreditação (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

#### SUGESTÃO

Organismos de inspeção - segurança veicular CESTRAN – Centro de Ensaio e Controle em Transportes LTDA - 0291 (1) SISCSV - Sistema Certificado de Segurança Veicular (1)	2
Acreditação Segurança Veicular - OIC- SV (1)	1
Auditoria Laboratório de calibração - RBC (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

#### CRÍTICA

Reconhecimento mútuo	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

#### ELOGIO

CGCRE (1) Atendimento prestado pela funcionária Danielle Souza	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória Brinquedo (12) Pneus novos destinados a automóveis, etc (6) Capacete (5) Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (4) Fósforos de segurança (4) Preservativo masculino (3) Reator eletrônico (2) Dispositivo de retenção para crianças (2) Bebedouro (2) Bicicleta de uso infantil (1) Equipamentos eletromédicos (1) Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) Interruptor para tensões de até 440V (1) Mangueira de PVC para GLP (1) Plugues e tomadas (1) Pneu reformado (1) Pneus novos de motocicleta e ciclomotor (1) Regulador para GLP (1)	49
ISO 9000 Empresas certificadas - ISO 9000 (14)	14
Certificação voluntária Panela de pressão (4) Colchão e Colchonete (4) Artigo de festa (1) Material Escolar (1) Serviço telefônico fixo comutado (1) Telha cerâmica tipo romana (1) Diversos (1)	13
ISO 14000 Empresas certificadas - ISO 14000 (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente Empresa requalificadora de cilindro GNV (2) Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	3
Organismos de inspeção - segurança veicular SEVEL Segurança Veicular Paraná - 0141 (1)	1
Processos certificados compulsoriamente Cesta de Alimentos e Similares (1)	1

Verificação de desempenho Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

**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.**

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

Instalador de sistema GNV não registrado	18
Serviços certificados compulsoriamente Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (11) Empresa requalificadora de cilindro GNV (2)	13
Produto de certificação compulsória Barras e fios de aço (4) Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2) Capacete (2) Componentes do sistema GNV (1) Dispositivo de retenção para crianças (1) Reator eletrônico (1) Tubo de aço carbono para uso comum na condução de fluidos (1)	12
Processos certificados compulsoriamente Cesta de Alimentos e Similares (11)	11
Produto de certificação compulsória - sem selo Bebedouro (3) Embalagem plástica de até 5 litros p/ álcool (2) Capacete (1) Extintor de incêndio (1) Reator (1)	8
Produto de certificação compulsória - com selo falso Capacete (6) Fios e cabos elétricos (1)	7
Serviço com declaração do fornecedor compulsória Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (4) Instalador de GNV (3)	7
Serviço com declaração do fornecedor compulsória Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (4) Instalador de GNV (3)	7
Empresa de manutenção de extintor não registrada/certificada	6
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1) Compulsório - Fogão e forno (1) Compulsório - Lâmpada fluorescente (1) Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1)	4
Serviço compulsório não certificado Empresa de manutenção de extintor de incêndio (2) Serviço de Instalação do Sistema de Abastecimento Subterrâneo de Combustível - SASC (1)	3
Uso indevido da marca Inmetro	3

Avaliação da Conformidade (3)	
Empresa requalificadora de cilindro de GNV não registrada	1
Falsos fiscais	1
Fiscalização (qualidade) Adulteração em extintor de incêndio (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	26
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

## RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (16) Prestação de serviço (3) Demora no registro de instalador de GNV (2) Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1) Demora na resposta (1)	23
Produto de certificação compulsória Brinquedo (7) Capacete (6) Botijão de GLP (3) Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) Extintor de incêndio (1) Fósforos de segurança (1) Pneu reformado (1) Reator eletrônico (1)	21
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE Compulsório - Fogão e forno (8) Voluntário - Ventilador de teto (3) Compulsório - Máquina de lavar (1)	12
Serviços certificados compulsoriamente Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (8)	8
Serviço com declaração do fornecedor compulsória Instalador de GNV (7)	7
Declaração de não compulsoriedade de certificação de produto	3
Declaração do fornecedor (serviço) Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1) Registro de unidade de reforma de pneus de automóveis, camionetas, caminhão e etc (1) Registro do instalador de GNV (1)	3
Fiscalização (qualidade) Instalador de GNV (2) Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	3
Selo (Gráfica Primi)	2
Assunto não regulamentado pelo Inmetro	1

Previsto - PBAC Cadeira de rodas para deficiente (1)	
Bônus certificação	1
Certificação voluntária Berço infantil (1)	1
INMETRO Uso irregular da marca Qualisol pelo Inmetro (1)	1
Organismos de certificação de produtos INOR (1)	1
PMPO/RMS - Indicação da potência em aparelhos de som	1
Processos certificados compulsoriamente Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Programa de análise de produtos Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (1)	1
Regulamento Técnico Federal - RTF RAC Registro de instalador de GNV (1)	1
Selo GNV	1
Site do Inmetro Informação incompleta (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	4
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

## SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro Previsto - PBAC (5) Colchão e colchonete (2) Berço infantil (2) Piso cerâmico (1) Não previsto - PBAC (8) Acumuladores de energia (baterias de automóveis e caminhões) (1) Alinhamento e balanceamento de pneus (1) Cadeira de praia (1) Carrinho para bebê (1) Forno elétrico (1) Gôndolas / expositores de produtos utilizadas em lojas de departamento (1) Material utilizado para vaso sanitário (1) Motocicleta (1)	13
Produto de certificação compulsória Capacete (4) Fósforos de segurança (1)	5
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	3

Compulsório - Máquina de lavar (1) Voluntário – microcomputador (1) Voluntário – ventilador de teto (1)	
PMPO/RMS - Indicação da potência em aparelhos de som	2
Regulamento Técnico Federal - RTF Qualidade Certificação de capacete para ciclista (1) RTQ Parcelamento de tacha de locomoção dos fiscais cobrados pelos IPEM (RTQ33) (1)	2
CAGN - Certificado Ambiental de Gás Natural	1
Serviços certificados compulsoriamente Empresa de reforma de pneus (1)	1
Programa de análise de produtos Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (2) Capacete (1) Diversos (168)	171
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>

### CRÍTICA

Produto de certificação compulsória Capacete (11)	11
Regulamento Técnico Federal - RTF RAC Portaria 326 de 2007 – brinquedo (1) RTQ Portaria 91 de 2007 – registro de instalador de GNV (1)	2
Fiscalização (qualidade) IPEM's fiscalizam as feiras livres e mercados populares (1)	1
Programa de análise de produtos Exclusão da marca “Pinho Sol” em teste de desinfetantes (1)	1
Qualidade no atendimento Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

### ELOGIO

Dqual Atendimento prestado pelo técnico Luiz Carlos Cipriano(1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem PBE Compulsório – geladeira (1)	1
Qualidade no atendimento Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### DENÚNCIA

Instrumento sem aprovação de modelo Balança (1)	1
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Bahia (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido Quantidade inferior ao indicado na embalagem (2) Pão francês - Nova portaria (1)	3
Medidor de energia elétrica Chip (AMPLA) (1)	1
Qualidade no atendimento Demora na resposta (1)	1
Taxímetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro Não Previsto - Metrologia Legal Medição de velocidade de sinal em serviço de banda larga (1) Aferição de roleta eletrônica de cartão de ponto (1)	2
Balança	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### CRÍTICA

Fiscalização (metrologia legal) Conduta pelos fiscais ao aplicar a multa (1)	1
Produto pré-medido Rolo de papel higiênico (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	17
Erro no certificado (13)	
Demora na resposta (1)	
Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	
Orçamento para calibração de instrumentos (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>



## GABIN - Gabinete da Presidência

### DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro Institucional (5)	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

## DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

### RECLAMAÇÃO

Viatura Direção perigosa (5)	5
Pregão – pesos padrão	1
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Maranhão (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

## AUDIN - Auditoria Interna

### DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Amapá (1) Minas Gerais (1) Pernambuco (1)	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### RECLAMAÇÃO

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade Tocantins (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## OUID - Ouvidoria

### RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento OUID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**ELOGIO**

Elogio	11
OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (9)	
OUVID - CT - Central de Teleatendimento (2)	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>