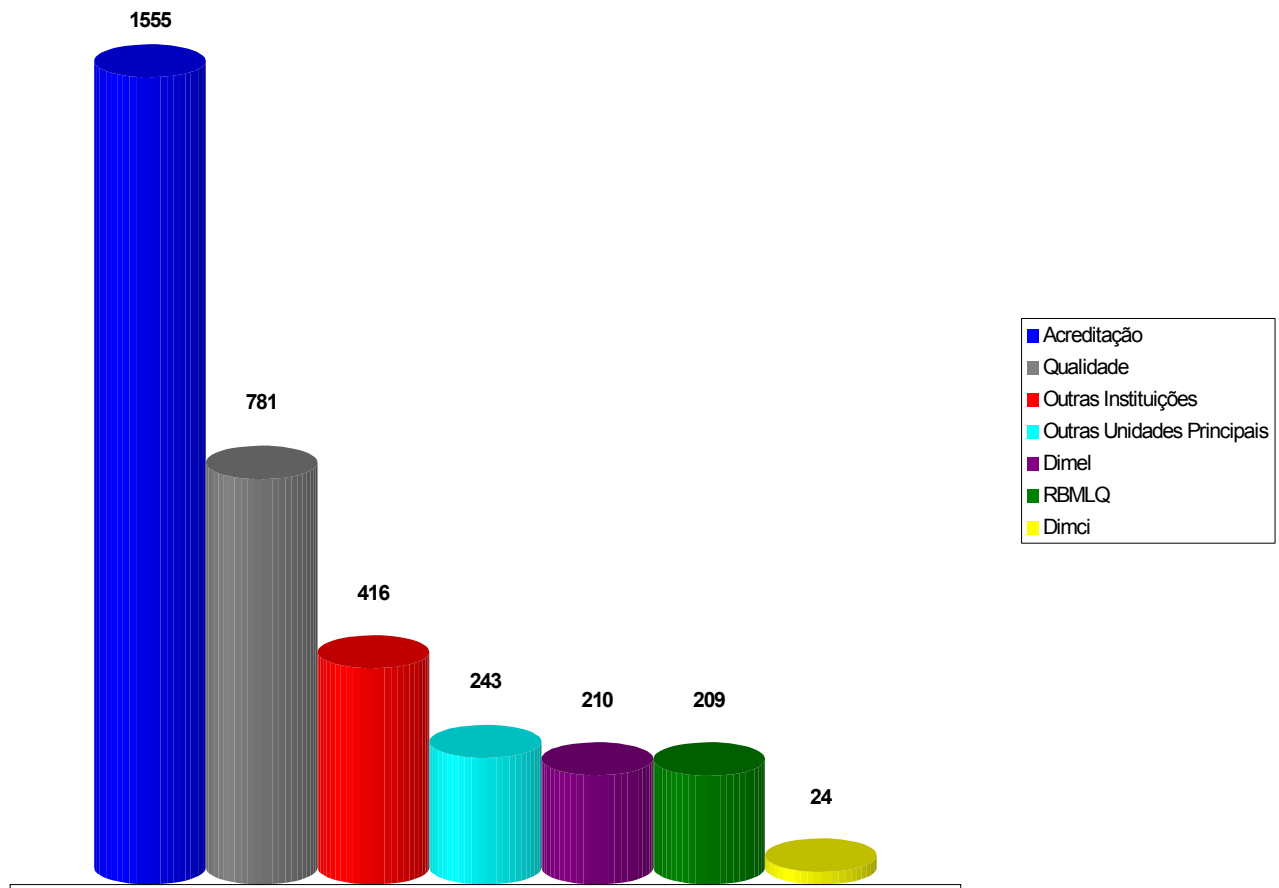


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Dezembro - 2007

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.833	582	5	18	3.438



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Laboratório de calibração - RBC	1
Organismos de certificação de produtos - INOR (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - CINSVEL - Centro de Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

### RECLAMAÇÃO

Auditoria	1
Laboratório de calibração - RBC	2
Organismos de certificação de produtos - Acta (1) - IBC (1)	2
Organismos de inspeção - segurança veicular - ISV - Inspeção de Segurança Veicular (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (10)	10
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

### SUGESTÃO

Certificado de inspeção - CI	1
Organismos de inspeção - segurança veicular	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

### CRÍTICA

Organismos de inspeção - segurança veicular	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Telha cerâmica tipo francesa (1)	1
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Produto de certificação compulsória - Estabilizadores de tensão monofásicos até 250 V em potências de até 3kVA. (1) - Reator eletrônico (1) - Brinquedo (2) - Preservativo masculino (2) - Fósforos de segurança (3)	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</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	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (1)	1
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1) - Empresas requalificadora de cilindro GNV (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Empresa de reforma de pneus (1) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Declaração de não compulsoriedade de certificação (1) - Prestação do serviço (1)	2
Etiqueta para produto têxtil	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (2)	2
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto a solução do problema (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**SUGESTÃO**

Produto de certificação compulsória - Embalagem transporte terrestre de produtos perigosos (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (25)	25
Programa de Avaliação da Conformidade - Diversos (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

**CRÍTICA**

Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal****RECLAMAÇÃO**

Termômetro	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica****RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**GABIN - Gabinete da Presidência****DENÚNCIA**

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>