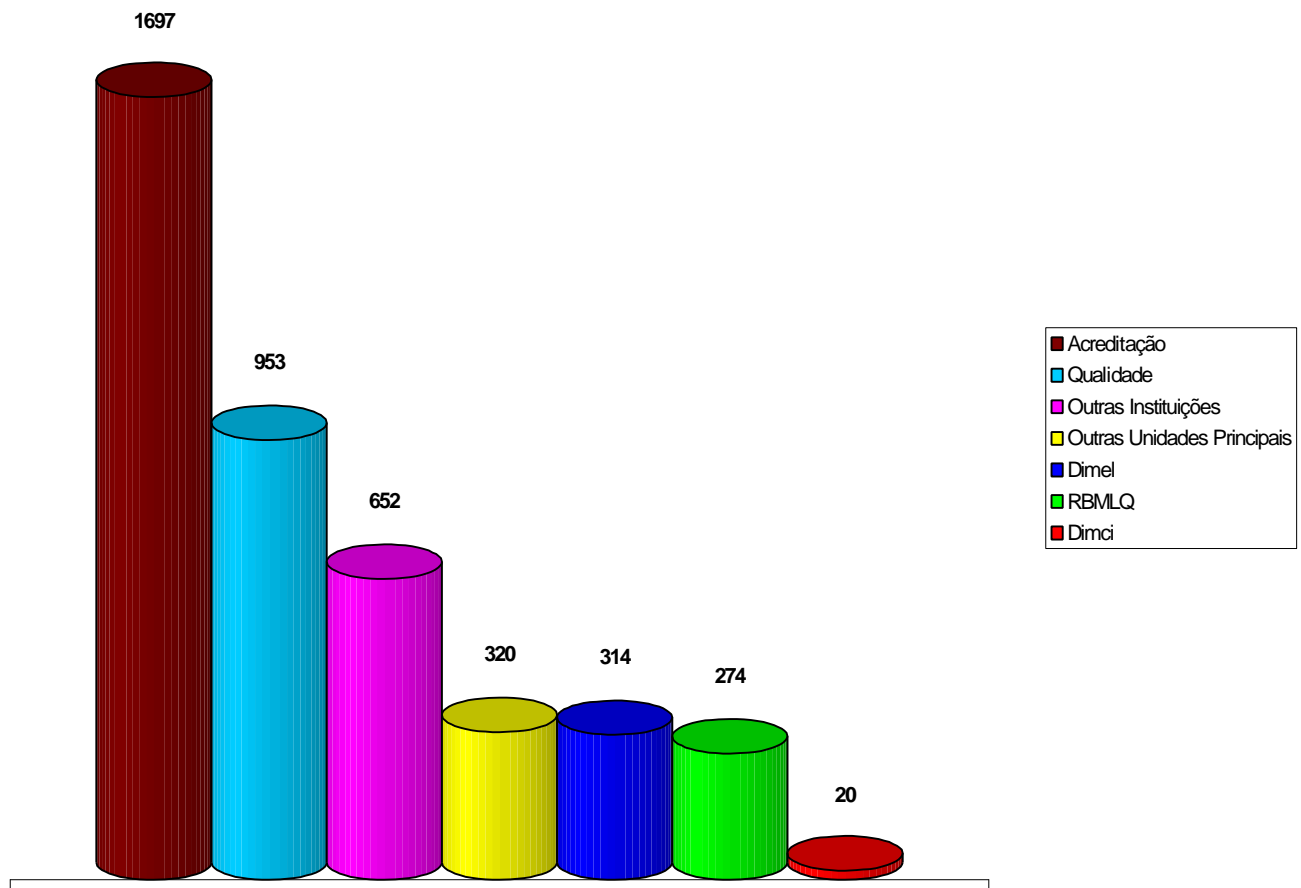


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2007

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.329	869	6	26	4.230



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de certificação de produtos - Acta - Supervisão Técnica Independente (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Calibração de instrumentos	1
Certificação voluntária - Painela de pressão (1)	1
Demora no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3)	3
TOTAL	10

ELOGIO

Elogio - CGCRE (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Diversos (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - - Inspecran - Inspeção em Transporte Ltda (1)	1
Produto de certificação compulsória - Cilindro de GNV (1) - Extintor de incêndio (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Mamadeira (1) - Preservativo masculino (1) - Regulador para GLP (1) - Equipamentos eletromédicos (2) - Aparelho para melhoria da qualidade da água (2) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (3) - Brinquedo (4)	17
TOTAL	20

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	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1) - Capacete (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2)	4
Produto de certificação compulsória - com selo falso - brinquedo (1) - Vidros de segurança dos veículos (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (1)	1
Selo ruído - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Instalador registrado de GNV (1)	2
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da Conformidade (1)	1
TOTAL	14

RECLAMAÇÃO

Conduta inadequada de funcionário	1
Demora no atendimento - Prestação do serviço (1)	1
Produto de certificação compulsória - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE - Compulsório - Fogão e forno (1)	1
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
TOTAL	7

SUGESTÃO

Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (67)	67
TOTAL	68

ELOGIO

Elogio - DQUAL (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Demora na resposta (1) - Prestação do serviço (1)	2
Taxa de serviço metrológico	1
TOTAL	3

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1)	1
TOTAL	1

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (2)	2
TOTAL	2

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	2
TOTAL	2