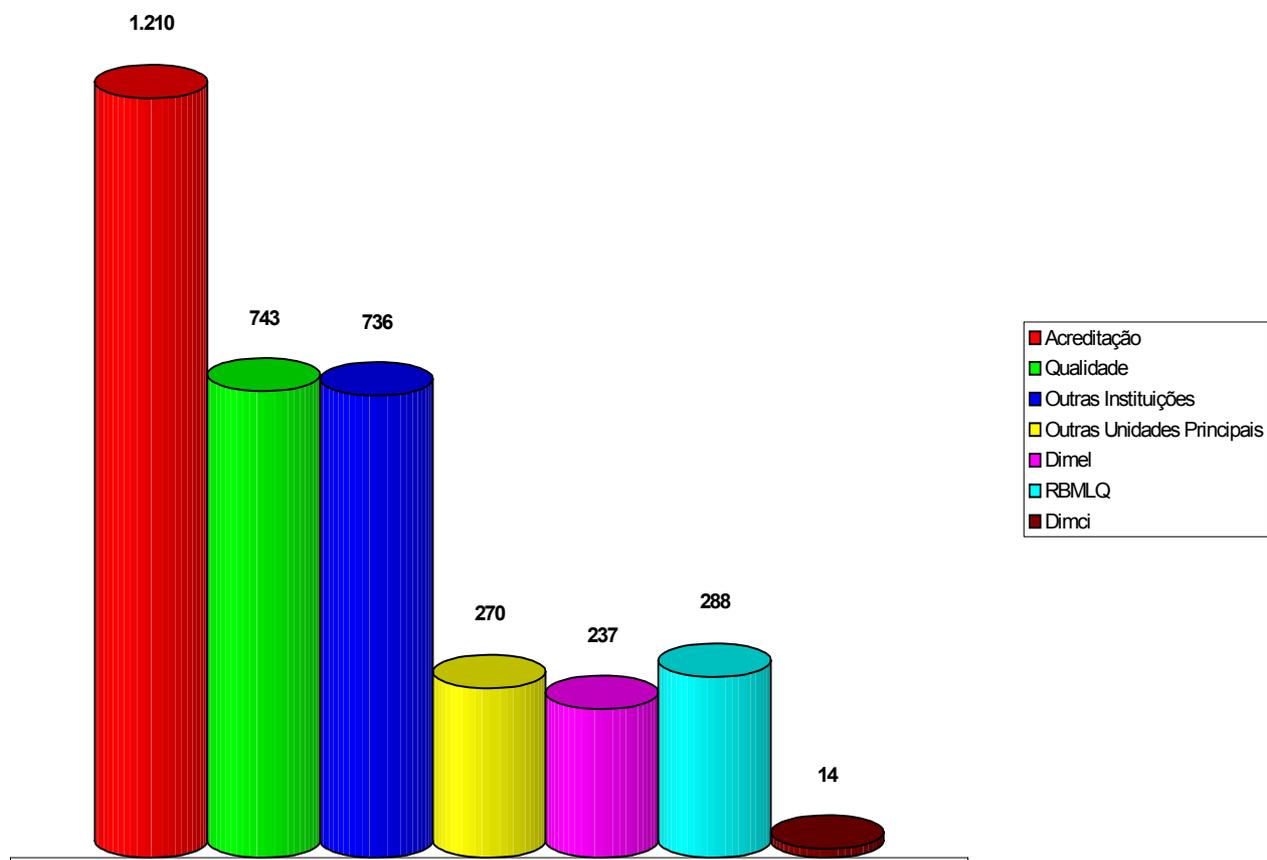


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Abril - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.682	793	13	10	3.498



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Processos certificados voluntariamente - CERFLOR (1)	1
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
Uso indevido da marca - Acreditação (1)	1
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Documentos básicos para acreditação - GERAL (1)	1
Certificação voluntária - Serviço telefônico fixo comutado (3)	3
ISO 14000 - Empresas certificadas - ISO 14000 (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Laboratório de ensaio - RBLE	2
Organismos de certificação de produtos - ICEPEX (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - VIVA – Vistoria e Inspeção de Veículos Automotores Ltda - 078 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	2
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Uso abusivo da marca - Acreditação (1)	1
TOTAL	15

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Painela de pressão (1)	1
ISO 14000 - Empresas certificadas - ISO 14000 (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (3)	3
Produto de certificação compulsória - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Bicicleta de uso infantil (1) - Brinquedo (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Fósforos de segurança (1) - Mangueira de PVC para GLP (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Preservativo masculino (1) - Reator eletrônico (1) - Dispositivo de retenção para crianças (2)	11
Verificação de desempenho - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
TOTAL	17

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 (3)	3
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Embalagem plástica de até 5 litros p/ álcool (1)	1
Denúncia (sem evidências) e/ou dados incompletos	2
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	4

- Instalador registrado de GNV (2)	
Uso indevido da marca - Avaliação da Conformidade (1)	1
TOTAL	17

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade)	1
Produto de certificação compulsória - Cilindro de GNV (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (1)	1
Reclamação (sem evidências) e/ou dados incompletos	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Instalador registrado de GNV (2)	3
TOTAL	7

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Previsto – PBAC (3)	3
PMPO/RMS – Indicação da potência em aparelhos de som	1
Produto de certificação compulsória - Fósforos de segurança (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Máquina de lavar (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (20)	20
TOTAL	26

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

CRÍTICA

Fiscalização (metrologia legal)	1
TOTAL	1

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

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

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

INMETRO	1
Pregão - Pesos padrão (1)	1
Viatura - Inmetro (1)	1
TOTAL	1