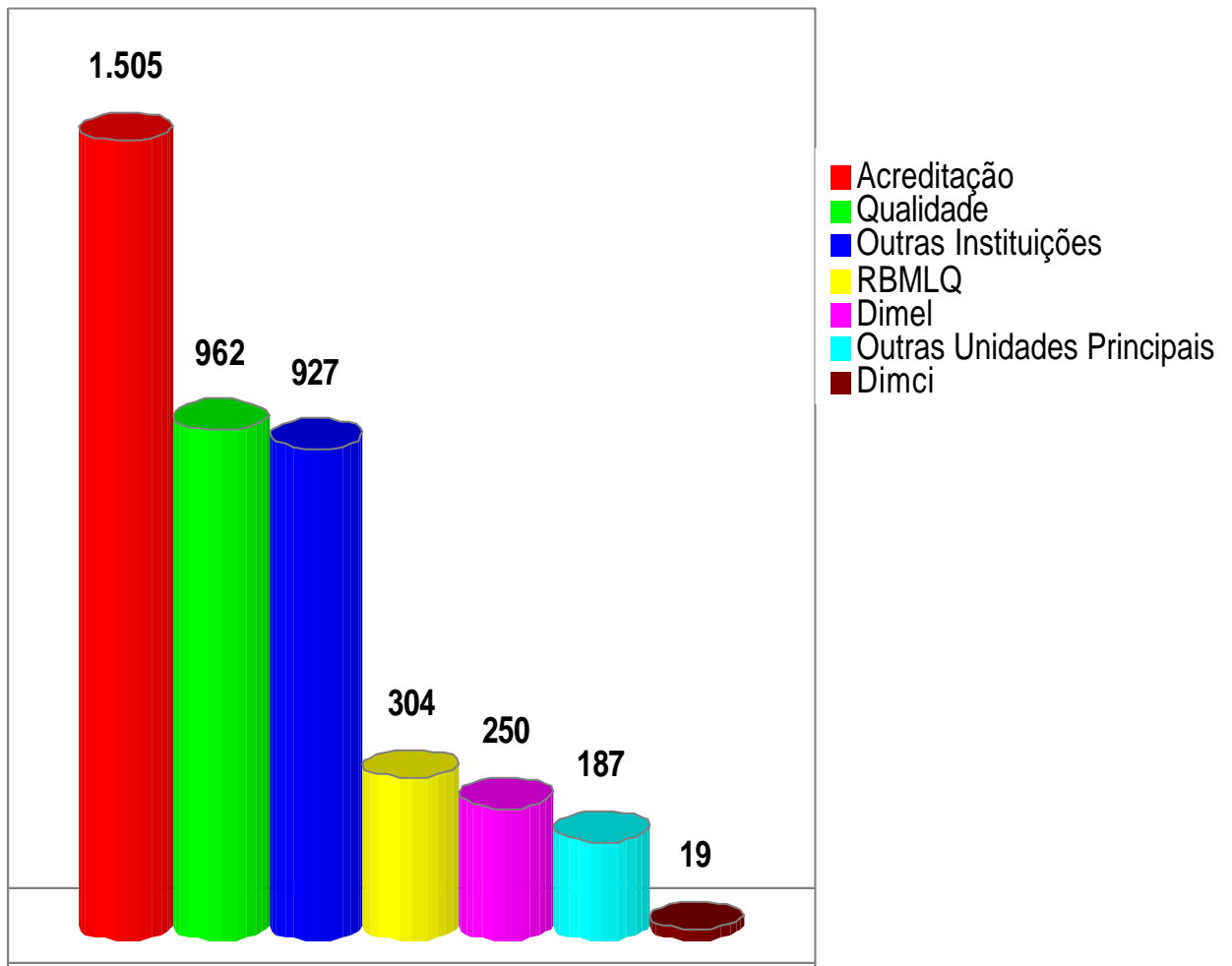


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Agosto - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.324	801	6	23	4.154



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	4
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos Brasil - Cert Avaliações da Conformidade de Sistemas de Gestão da Qualidade Ltda - 0055 (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro Acreditação (3)	3
TOTAL	9

RECLAMAÇÃO

Organismos de certificação de produtos CCB - Centro Cerâmico do Brasil (1)	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade SGS ICS Certificadora Ltda (1)	1
Organismos de inspeção - Produto Perigoso TEC SUL (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular ITETRAN - Segurança e Qualificação Ltda - 201 (1) T L A Assessoria em Sistemas de Gás Natural Veicular Ltda - 0320 (1)	2
Produto de certificação compulsória Brinquedo (4) Cabos e cordões flexíveis isolados com (PVC) (1) Pneu reformado (1)	6
Qualidade no atendimento Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
Site do INMETRO Atualização de dados (2) Informação incorreta (1)	3
TOTAL	16

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária Colchão e Colchonete (1) Diverso (1)	2
ISO 9000 Empresas certificadas - ISO 9000 (2)	2
Produto de certificação compulsória Pneus novos de motocicleta e ciclomotor (1) Preservativo masculino (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	7

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

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
Empresa de manutenção de extintor não registrada/certificada	2
Instalador de sistema GNV não registrado	4
Produto de certificação compulsória Fósforos de segurança (2) Cadeira plástica monobloco (1) Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1) Extintor de incêndio (1)	5
Produto de certificação compulsória - com selo falso Capacete (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo Cadeira Monobloco (1) Capacete (1)	3

Fios e cabos elétricos (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
Serviço compulsório não certificado Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (1)	1
TOTAL	21

RECLAMAÇÃO

Instalador de sistema GNV não registrado	1
Qualidade no atendimento Demora na resposta (3) Demora no registro de empresa de descontaminação (1) Insatisfação quanto a solução do problema (1) Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1) Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (4)	10
Selo (Gráfica Primi)	1
TOTAL	12

SUGESTÃO

Programa de análise de produtos Diversos (26)	26
TOTAL	26

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
Produto pré-medido Indicação quantitativa no rótulo (1)	1
TOTAL	2

ELOGIO

Elogio DIMEL – Equipe da DIMEL e da SAMEL (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento Erro no certificado (4)	4
TOTAL	4

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio	2
OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1)	
OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	
TOTAL	2

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

Propaganda política em veículo de funcionário do Inmetro	1
Viatura	1
Inmetro (1)	
TOTAL	2