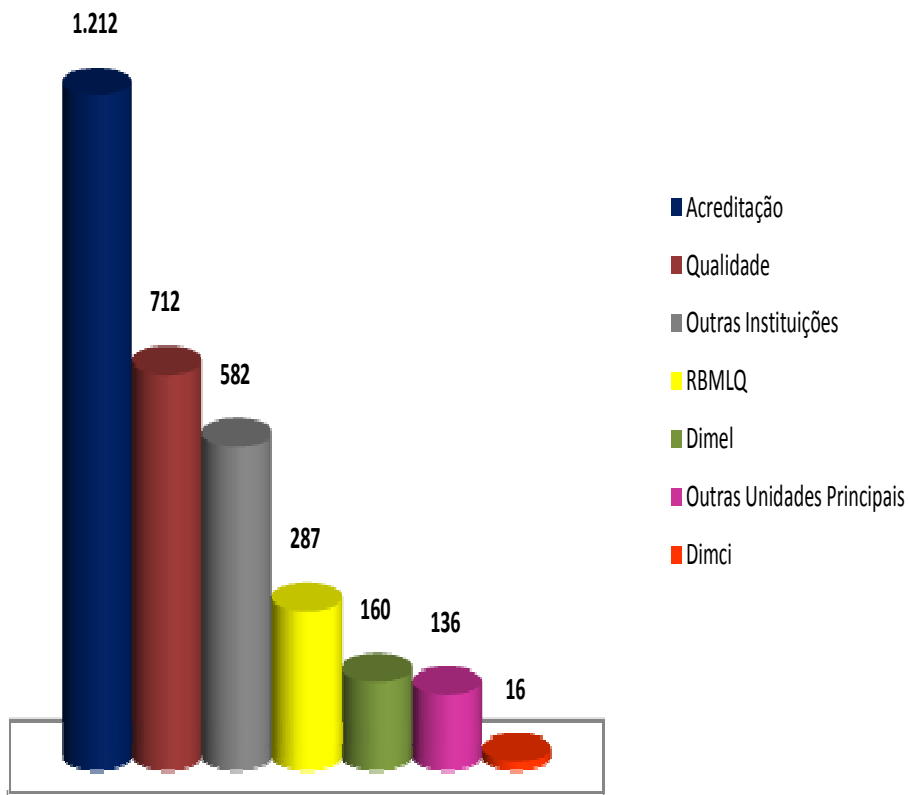


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Dezembro - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.502	580	4	19	3.105



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular - Mult-Esv-estação de segurança veicular - 191 (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	2

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (2)	2
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismo de certificação de pessoal - Aplicação da prova de inspetores de soldagem (1)	1
Organismos de certificação de produtos - IFBQ (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - AASV - auto análise de segurança veicular - 278 (1) - Inspevei - inspeção de veículos automotores - 0252 (1)	2
Produto de certificação compulsória - Fósforos de segurança (1)	1
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	10

Nota: Apenas as ocorrências graves ou em segunda instância são encaminhadas para tratamento pela Cgcre.

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Material Escolar (2) - Lâmpadas (1) - Purificador de água (1)	4
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (7) - Bebedouro (2) - Fósforos de segurança (2) - Disjuntor (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Estabilizadores de tensão monofásicos até 250 V em potências de até 3kVA. (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Preservativo masculino (1) - Regulador para GLP (1)	17
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (2)	2
TOTAL	24

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, as reclamações sobre produtos e serviços certificados são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados.

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Empresa de manutenção de extintor não registrada/certificada	2
Instalador de sistema GNV não registrado	6
Produto de certificação compulsória - sem selo - Barras e fios de aço (2) - Brinquedo (1) - Fios e cabos elétricos (1) - Plugues e tomadas (1)	5
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3)	3
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (3)	3
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	20

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Andador infantil (1)	1
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro do instalador de GNV - Procedimento de registro (1)	1
Falsos fiscais	1
PMPO/RMS - Indicação da potência em aparelhos de som (falta da informação de potência na embalagem)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3)	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico (1)	1
Programa de análise de produtos - Copo de Chope (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção de extintor de incêndio (2) - Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	3

Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	16

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Acabamento de móveis em geral (1)	1
Produto de certificação compulsória - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (20)	20
Regulamento Técnico Federal - RTF - RAC - Padronização de quadros de instruções de uso de extintores (1)	1
Selo de identificação da conformidade	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	25

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Instrumento sem aprovação de modelo - Balança (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

DIMEL - Divisão de Pré-Medidos (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Ausência de dados no certificado (1) - Erro no certificado (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
TOTAL	1

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

DENÚNCIA

Viatura - Inmetro - Uso indevido do veículo em praça de alimentação na Ilha do Governador (1)	1
TOTAL	1

CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	1

DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

CRÍTICA

Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
TOTAL	1

PRESI - Presidência

ELOGIO

Inmetro - Na proteção dos direitos do consumidor (1)	1
TOTAL	1