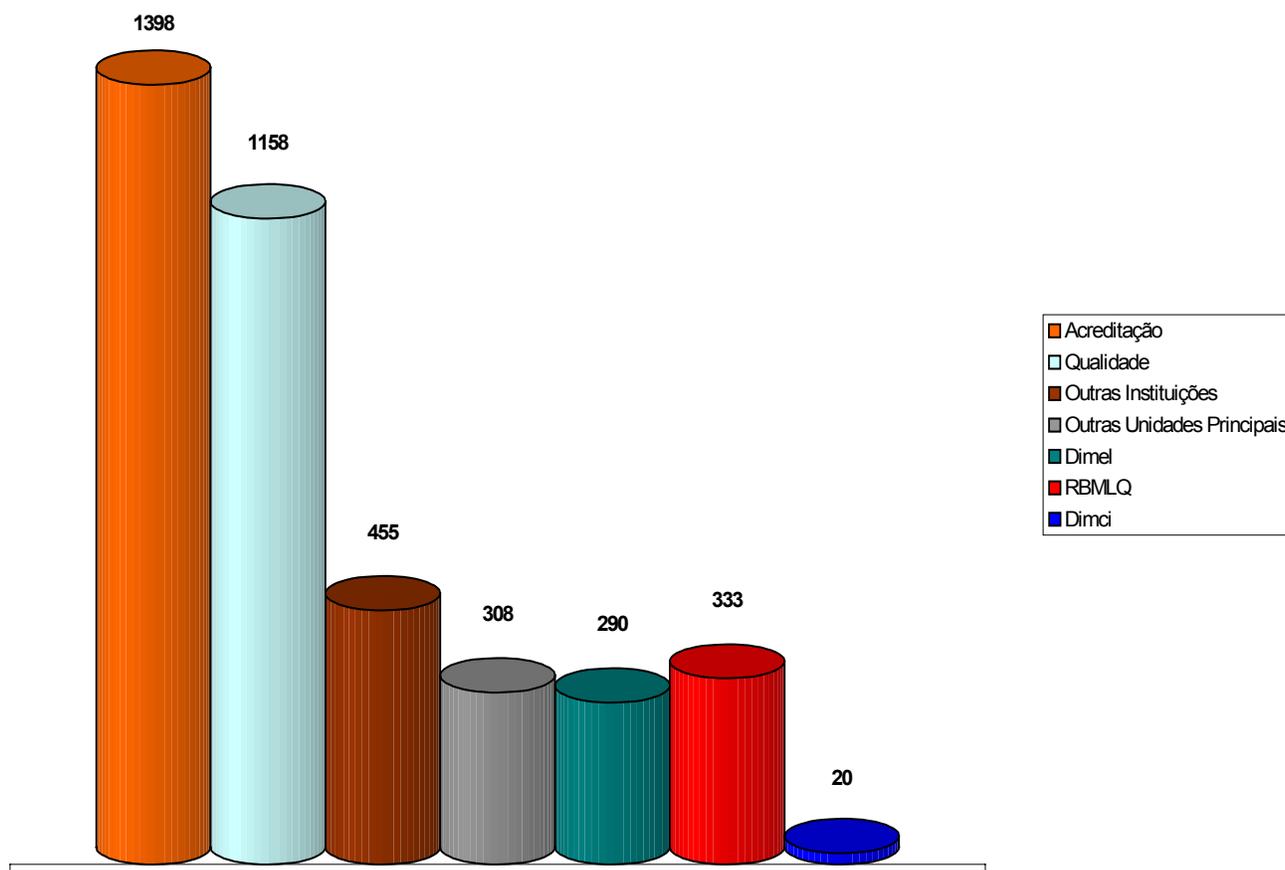


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Fevereiro - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.971	960	3	28	3.962



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

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

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Material Escolar (2)	2
Demora no atendimento	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - CEIV - Centro Especializado em Inspeção Veicular - 180 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Capacete (1) - Brinquedo (2)	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

### SUGESTÃO

Auditoria - Laboratório de calibração - RBC (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### CRÍTICA

Reconhecimento mútuo	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (2) - Panela de pressão (2)	4
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (2)	2
Produto de certificação compulsória - Fósforos de segurança (1) - Interruptor para tensões de até 440V (1) - Plugues e tomadas (1) - Regulador para GLP (1) - Brinquedo (2) - Capacete (2)	8
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</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	6
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto de certificação compulsória - Capacete (1) - Reator eletrônico (1)	2
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (1)	1
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

**RECLAMAÇÃO**

Certificação voluntária - Berço infantil (1)	1
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro do instalador de GNV (1) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (2)	3
Demora no atendimento - Prestação do serviço (1)	1
PMPO/RMS - Indicação da potência em aparelhos de som	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Pneu reformado (1) - Reator eletrônico (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (1) - Voluntário - Ventilador de teto (2)	3
Selo (Gráfica Primi)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

**SUGESTÃO**

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (2)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Diversos (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (33)	33
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**CRÍTICA**

Fiscalização (qualidade)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

#### RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento	1
Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

### DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

#### RECLAMAÇÃO

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

#### SUGESTÃO

Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### OUID - Ouvidoria

#### ELOGIO

Elogio - OUID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>