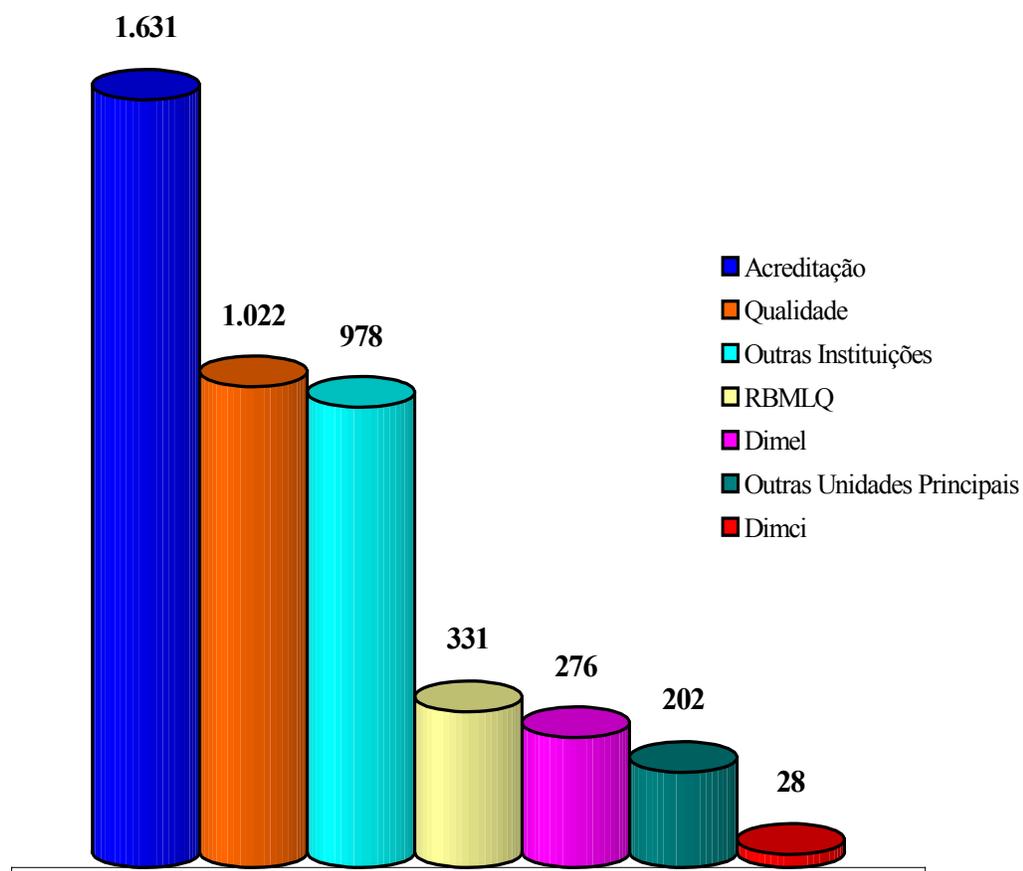


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Julho - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.505	940	6	17	4.468



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de certificação de produtos - - IFBQ (1) - - NCC – Associação NCC Certificações do Brasil (1)	2
Organismos de inspeção - segurança veicular - - NASA – Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1) - - Tiririca Inspeção e Segurança Veicular - 112 (1) - - SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (2)	4
Serviços certificados compulsoriamente - - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - - Acreditação (3)	3
TOTAL	10

RECLAMAÇÃO

Boas Práticas de Laboratórios - BPL	1
Calibração de instrumentos	1
Certificação voluntária - - Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - - CETRA - 0057 (1) - - EBIVEL (1) - - Inspetech Inspeção Segurança Veicular Ltda (1) - - Libertec Liberação Técnica Veicular Ltda - 0214 (1) - - NATAN SP - Núcleo de Avaliação Técnica Automotiva Nacional - 246 (1)	5
Qualidade no atendimento - - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	10

SUGESTÃO

Acreditação - - Documentos básicos para acreditação - GERAL (2)	2
TOTAL	2

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - - Material Escolar (1)	1
Organismos de certificação de produtos - - ICEPEX (1)	1
Produto de certificação compulsória - - Componentes do sistema GNV (1) - - Dispositivo de retenção para crianças (1) - - Fósforos de segurança (1) - - Luva cirúrgica (1) - - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - - Capacete (2) - - Brinquedo (3) - - Preservativo masculino (3)	14
Verificação de desempenho - - Compulsório - Secador de cabelo (selo ruído) (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	5
Processos certificados compulsoriamente - - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - - Bebedouro (1) - - Fósforos de segurança (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - - Bebedouro (1) - - Brinquedo (1) - - Capacete (1) - - Fósforo (1)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE - - Compulsório – Geladeira (1) - - Compulsório - Fogão(1)	2

Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	
- - Instalador de GNV (1)	
Serviços certificados compulsoriamente	2
- - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (2)	
Uso indevido da marca Inmetro	2
- - Avaliação da Conformidade (2)	
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	4
TOTAL	24

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória	5
- - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)	
- - Brinquedo (1)	
- - Carroçaria de ônibus urbano (1)	
- - Dispositivo de retenção para crianças (1)	
- - Plugues e tomadas (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	2
- - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1)	
- - Compulsório - Máquina de lavar (1)	
Programa de análise de produtos	1
- - Teste de secador de cabelo / Fabricante Mallory(1)	
Publicação	1
- - Cartilha sobre pneu reformado (1)	
Qualidade no atendimento	26
- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (19)	
- Insatisfação quanto ao atendimento realizado (4)	
- Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (2)	
- Insatisfação quanto a solução do problema (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	3
- - Instalador de GNV (1)	
- - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	3
TOTAL	41

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - - Não previsto - PBAC (2) - Regulamentação para rede de proteção (janela) (1) - Regulamentação para colchão de mola ()	2
Etiqueta para produto têxtil	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE - - Voluntário - Reator Eletromagnético (1)	1
Programa de análise de produtos - - Diversos (28)	28
TOTAL	32

ELOGIO

Elogio - Qualidade do atendimento (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**DENÚNCIA**

Produto pré-medido - - Indicação quantitativa no rótulo (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Aprovação de modelo de instrumento - - Medidor de gás (1)	1
Conduta profissional	1
TOTAL	2

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não Previsto - Metrologia Legal (1) - Regulamentação para medidor de glicose	1
Site do INMETRO - - Sugestão para melhoria (1)	1
TOTAL	2

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - - Erro no certificado (2)	2
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1)	1
TOTAL	1