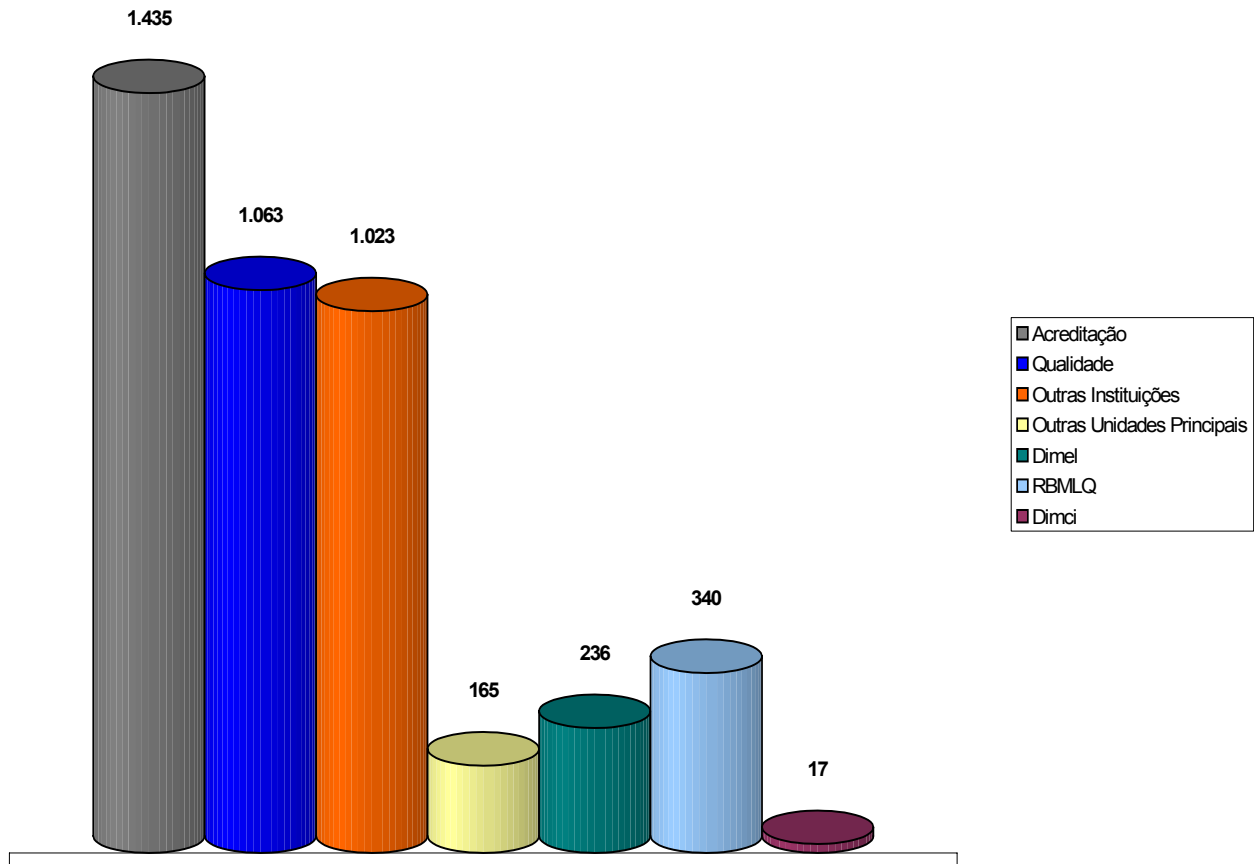


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Junho - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.361	894	7	17	4.279



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	4
Organismos de inspeção - segurança veicular - CNSV - Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (1) - INSPECAR Ltda - PR 0118 (1) - Inspecenter - Inspeções Técnicas Ltda - 0172 (1) - ITEP ENGENHARIA (1)	4
TOTAL	8

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismo de certificação de pessoal - Soldagem (1)	1
Organismos de certificação de gestão ambiental - OCA - GLIS - Germanischer Lloyd Industrial Service do Brasil Ltda (1)	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 0012 (1) - Certa - Certificadores Associados Ltda - 032 (1)	2
Organismos de inspeção - segurança veicular - Autorização para acompanhamento do serviço de inspeção (1) - Tiririca Inspeção e Segurança Veicular - 112 (1)	2
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1)	2
Qualidade no atendimento - Demora na acreditação de organismo/laboratório (1) - Demora na resposta (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	15

SUGESTÃO

Organismos de inspeção - segurança veicular - SISCSV - Sistema Certificado de Segurança Veicular (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	2

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Diversos (1)	2
ISO 9000 - Empresas certificadas – ISO 9000 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3)	3
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	4
Falsos fiscais	1
Fiscalização (qualidade)	1
Instalador de sistema GNV não registrado	4
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (2)	2
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Barras e fios de aço (2)	4
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Embalagem plástica de até 5 litros p/ álcool (1) - Extintor de incêndio (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório – Lâmpada fluorescente (1)	1
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (5)	6
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da Conformidade (1)	1
TOTAL	30

RECLAMAÇÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Previsto - PBAC (1)	1
Bônus certificação	1
Declaração de não compulsoriedade de certificação de produto	2
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de Empresa de manutenção e recarga de extintor de incêndio (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo – MATTEL (1) - Botijão de GLP (2) - Brinquedo (2)	5
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE - Compulsório – Fogão e forno (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (3)	3
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	16

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto – PBAC (4)	4
Programa de análise de produtos - Diversos (26)	26
TOTAL	30

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Capacete (2)	2
Programa de análise de produtos	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - RTQ (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (1)	1
TOTAL	5

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido - Quantidade inferior ao indicado na embalagem (1)	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto – Metrologia Legal (1)	1
TOTAL	1

CRÍTICA

Produto pré-medido - Rolo de papel higiênico (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1) - Erro no certificado (4)	5
TOTAL	5

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

Elogio - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1) - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	3
TOTAL	3

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

Viatura - Inmetro (1)	1
TOTAL	1

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Amapá (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Tocantins (1)	1
TOTAL	1