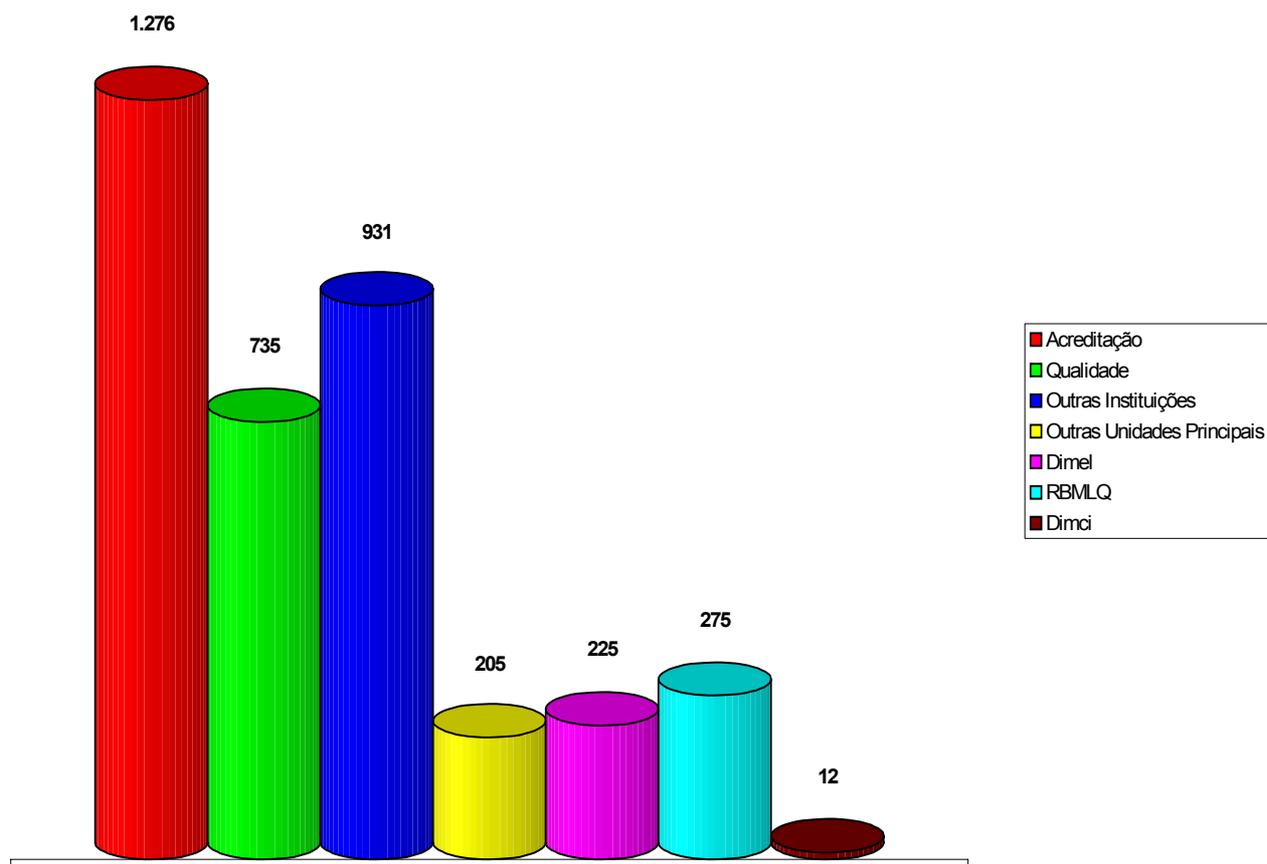


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Maio - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.885	760	9	5	3.659



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular - CEIV - Centro Especializado em Inspeção Veicular - 180 (1)	1
Reclamação/denúncia (sem evidências) e/ou dados incompletos	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	3

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Documentos básicos para acreditação - GERAL (1)	1
Auditoria - Produtos - OCP (1)	1
Avaliadores/especialistas - Laboratórios de Calibração - RBC (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de certificação de produtos - IFBQ (1)	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade - Certa - Certificadores Associados Ltda - 032 (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - INSPEVEI - Inspeção de Veículos Automotores Ltda - 0252 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2)	2
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Reclamação/denúncia (sem evidências) e/ou dados incompletos	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (1)	1
TOTAL	12

ELOGIO

Elogio - CGCRE (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1)	2
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - SEVEL Segurança Veicular Paraná - 0141 (1)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Preservativo masculino (2) - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (2) - Bebedouro (2)	8
TOTAL	13

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	1
Produto de certificação compulsória - Componentes do sistema GNV (1)	1
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (1) - Fios e cabos elétricos (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Bebedouro (2)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1)	1
Reclamação/denúncia (sem evidências) e/ou dados incompletos	2
Serviço compulsório não certificado (1) - Serviço de Instalação do Sistema de Abastecimento Subterrâneo de Combustível - SASC - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (2)	3
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (4)	4
TOTAL	16

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Purificador de água (1)	1
Fiscalização (qualidade)	1
Organismos de certificação de produtos - INOR (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Fósforos de segurança (1)	2
Reclamação/denúncia (sem evidências) e/ou dados incompletos	3
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (2)	2
TOTAL	10

SUGESTÃO

Programa de análise de produtos - Diversos (20)	20
TOTAL	20

CRÍTICA

Regulamento Técnico Federal - RTF - RAC - brinquedo (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**RECLAMAÇÃO**

Taxímetro	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	2
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência**DENÚNCIA**

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