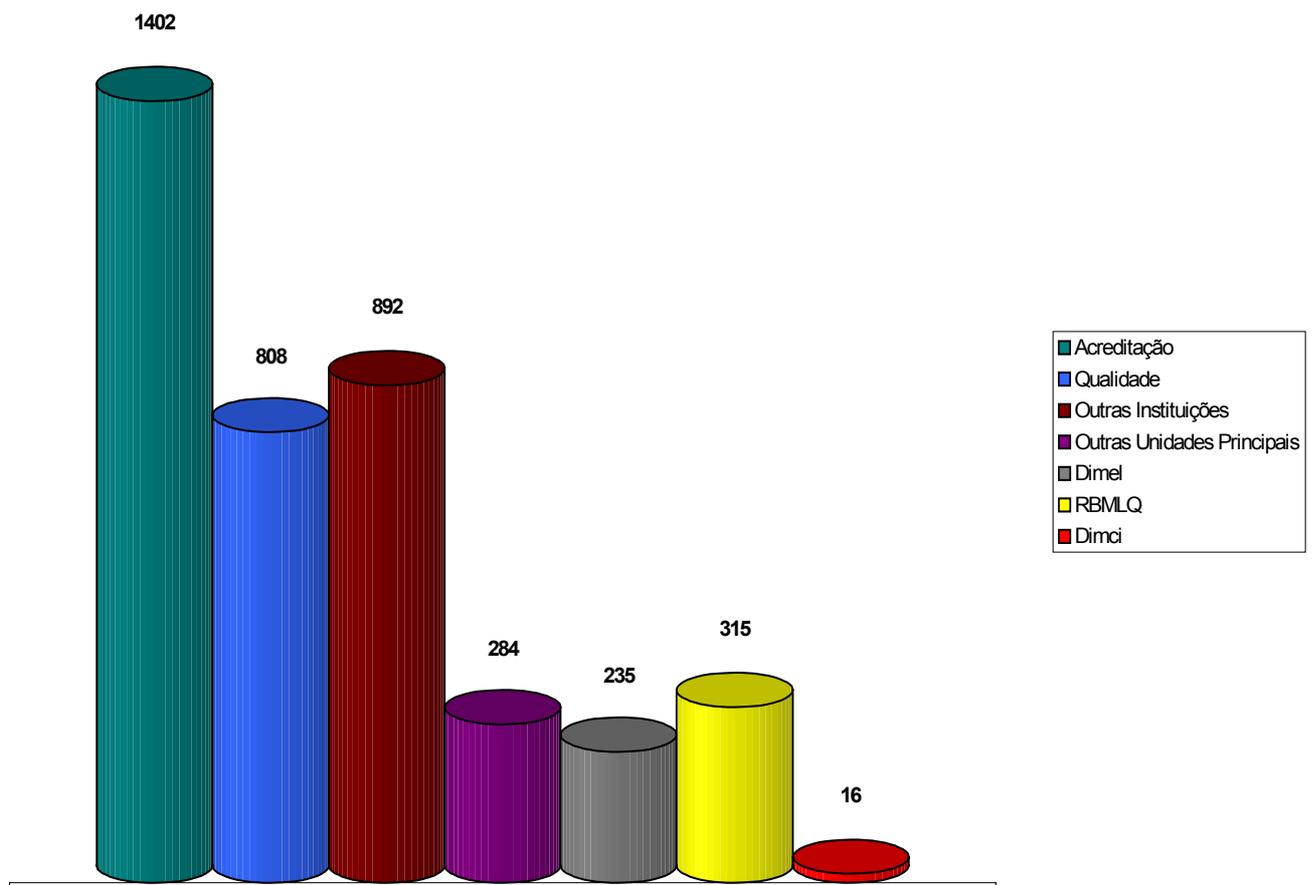


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Março - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.057	855	13	27	3.952



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos - ICEPEX (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1) - CNSV - Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (2)	3
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	7

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Preço cobrado (acreditação/renovação) (1)	1
Auditoria	1
Laboratório de calibração - RBC	3
Laboratório de ensaio - RBLE	1
Organismos de certificação de produtos - CCB - Centro Cerâmico do Brasil (1) - ICEPEX (1) - IFBQ (1)	3
Organismos de inspeção - segurança veicular - AASV - Auto Análise de Segurança Veicular - 278 (1) - Certificar Inspeção Veicular - 251 (1) - CNSV - Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (1) - CRIVO Avaliação Técnica Veicular - 125 (1) - SEIV - Sistema Especializado em Inspeção Veicular Ltda (1) - SIV - Serviços de Inspeção Veicular Ltda - 0215 (1) - TECMINAS - Engenharia e Inspeção Veicular - 152 (1)	7
Produto de certificação compulsória - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Fósforos de segurança (1) - Brinquedo (3)	5
TOTAL	21

SUGESTÃO

Acreditação - Segurança Veicular - OIC- SV (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - CECTRAN - CENTRO DE ENSAIOS E CONTROLE EM TRANSPORTES LTDA - 0291 (1)	1
TOTAL	2

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Material Escolar (1)	2
ISO 14000 - Empresas certificadas - ISO 14000 (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (3)	3
Produto de certificação compulsória - Fios e cabos elétricos tensão até 750 v (1) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (2) - Brinquedo (2)	6
TOTAL	12

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

Empresa requalificadora de cilindro de GNV não registrada	1
Instalador de sistema GNV não registrado	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1) - Capacete (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Bebedouro (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1) - Compulsório - Fogão e forno (2)	3
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - Instalador registrado de GNV (1)	2
Uso indevido da marca Inmetro	1
TOTAL	14

RECLAMAÇÃO

CAGN - Certificado Ambiental de Gás Natural	1
Curso e evento promovido pelo INMETRO	1
Declaração de não compulsoriedade de certificação de produto	1
Declaração do fornecedor (serviço) - Registro de unidade de reforma de pneus de automóveis, camionetas, caminhão e etc (1)	1
Demora no atendimento - Declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	1
INMETRO - Uso irregular da marca Qualisol pelo Inmetro (1)	1
Produto de certificação compulsória - Extintor de incêndio (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Máquina de lavar (1) - Voluntário - Ventilador de teto (1) - Compulsório - Fogão e forno (2)	4
Serviço compulsório não certificado - Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Serviços certificados compulsoriamente - Instalador registrado de GNV (2) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (4)	6
TOTAL	18

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (3)	3
PMPO/RMS - Indicação da potência em aparelhos de som	1
Produto de certificação compulsória - Capacete (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Diversos (1)	1
Programa de análise de produtos - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (1) - Diversos (32)	33
Regulamento Técnico Federal - RTF - RTQ 33 (1)	1
TOTAL	40

ELOGIO

Elogio	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Demora no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Medidor de energia elétrica - Chip (AMPLA) (1)	1
TOTAL	2

SUGESTÃO

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

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (4)	4
TOTAL	4

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

Publicação - Diversos (1)	1
Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (4)	4
TOTAL	5

SUGESTÃO

Publicação - Diversos (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1) - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (3)	4
TOTAL	4

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

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