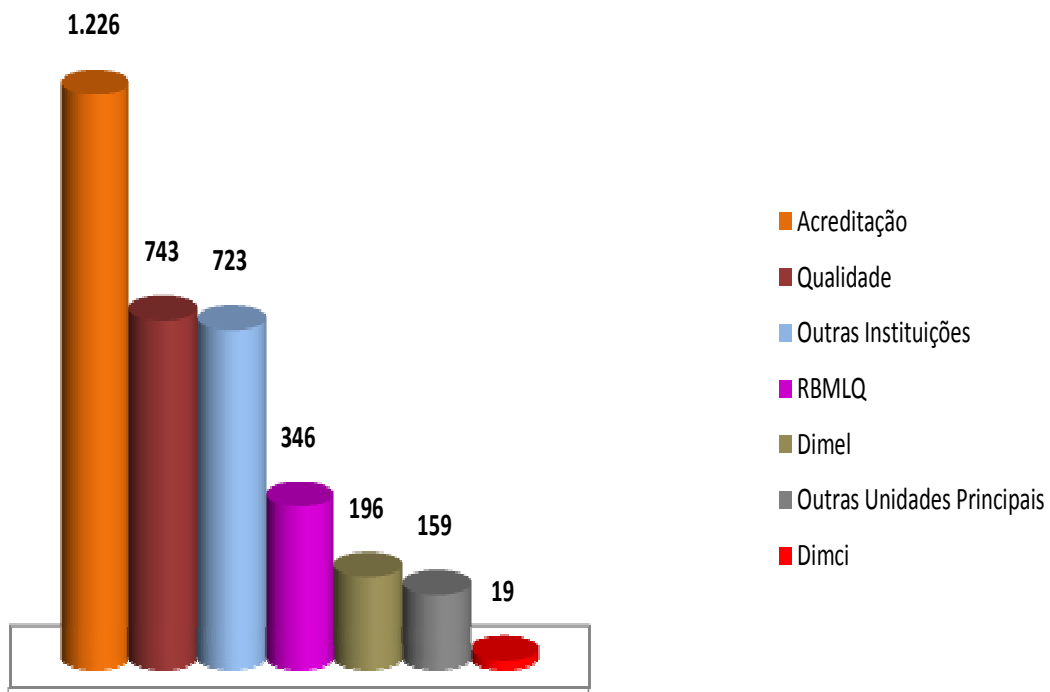


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.696	696	5	15	3.412



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de certificação de produtos - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004 (1)	1
Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Cinspecon - Centro Especializ. de Inspeções e Consultorias Ltda.-ME (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Segurança Veicular - OIC- SV (1)	1
Auditoria - Segurança Veicular - OIC-SV (1)	1
Avaliadores/especialistas	1
Certificação voluntária - Revestimento Cerâmico (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1)	2
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de certificação de produtos - ICEPEX (2) - IFBQ (1) - IQB (1)	4
Organismos de inspeção - segurança veicular - ISV - Inspeção de segurança veicular - 0182 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Fósforos de segurança (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	14

SUGESTÃO

Marca de acreditação e símbolos de acreditação - Portaria 73 de 29/03/2006	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Placas cerâmicas para revestimento (2) - Carrinho para criança (1) - Colchão e Colchonete (1) - Vidro temperado plano (móveis e construção civil) (1)	5
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (4)	4
Produto de certificação compulsória - Bebedouro (1) - Brinquedo (1) - Fósforos de segurança (1) - Plugues e tomadas (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	5
TOTAL	14

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 de manutenção de extintor não registrada/certificada	1
Instalador de sistema GNV não registrado	2
Produto de certificação compulsória - Extintor de incêndio (3) - Barras e fios de aço (vergalhão) (1) - Componentes do sistema GNV (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1)	6
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (1) - Fios e cabos elétricos (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Adaptação de Eixo Veicular Auxiliar (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da Conformidade (1)	1
TOTAL	15

RECLAMAÇÃO

Declaração de não compulsoriedade de certificação de produto	1
Produto de certificação compulsória - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Plugues e tomadas (1)	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Lâmpada Incandescente (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	8

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Procedimento de auditoria (1) - Fontes de bateria de notebooks (1)	2
Produto de certificação compulsória - Capacete para motociclista (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (19)	19
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
TOTAL	23

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Verificação de radar	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (3) - Demora na resposta (1)	4
TOTAL	4

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Elogio - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	2
TOTAL	2

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Viatura - Inmetro - Alta velocidade (2)	2
TOTAL	2

AUDIN - Auditoria Interna

RECLAMAÇÃO

Auditoria - IPEM - AP (1)	1
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Amapá (1)	1
TOTAL	2