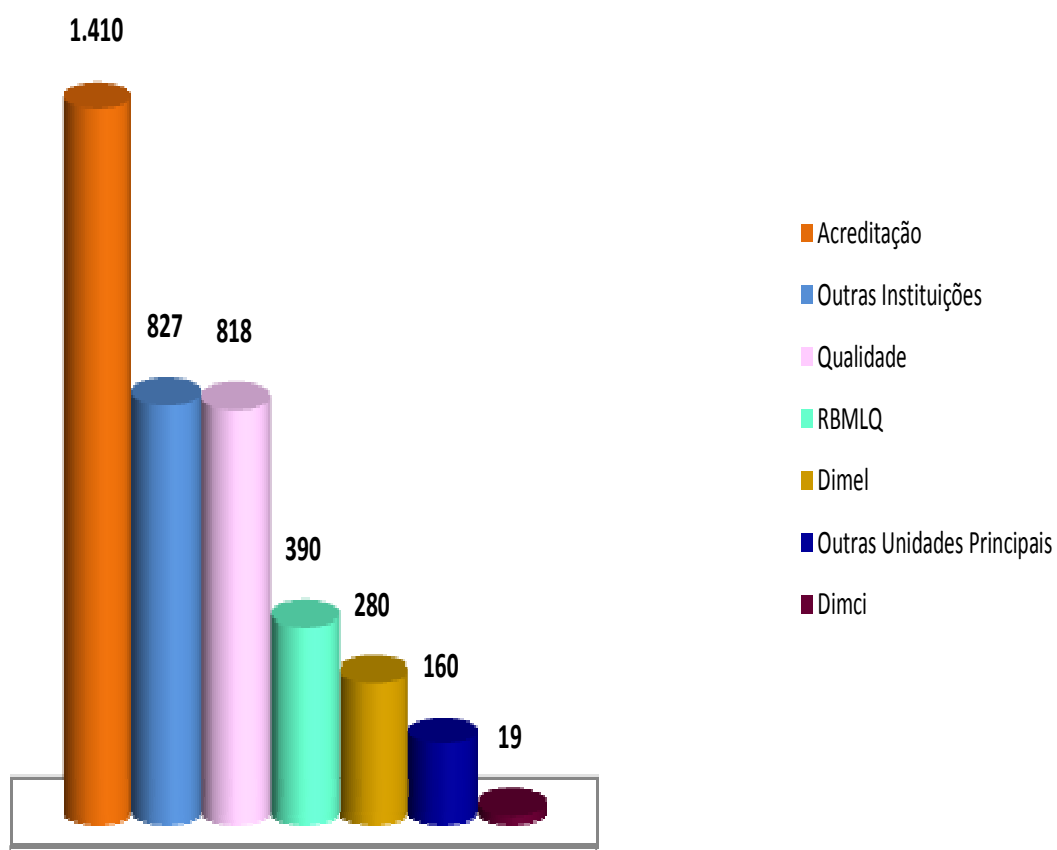


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Outubro - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.035	843	5	21	3.904



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Auditoria - Auditor independente (1)	1
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismo de certificação de pessoal - Soldagem (1)	1
Organismos de certificação de produtos - IFBQ (1)	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade - DNV (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - Informações gerais (1) - Inspear - SC (1) - Ivecar (1) - Lincas vistorias e serviços - 153 (1) - Natan RP - núcleo de avaliação técnica automotiva nacional - 139 (1)	5
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (5) - Capacete para motociclista (1)	6
Site do INMETRO - Informação incorreta (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	18

SUGESTÃO

Acreditação - Documentos básicos para acreditação - GERAL (1)	1
Certificado de inspeção - CI	1
Sistema de gestão - Responsabilidade Social - Lista de empresas certificadas (1)	1
TOTAL	3

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Purificador de água (1) - Vidro temperado plano (móveis e construção civil) (1)	2
ISO 9000 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (4) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (2) - Pneus novos de motocicleta e ciclomotor (1) - Fósforos de segurança (1) - Mamadeira (1)	9
Selo ruído - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
Verificação de desempenho - Voluntário - Lentes para óculos de proteção solar. (1)	1
TOTAL	15

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	2
Instalador de sistema GNV não registrado	4
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (1) - Componentes do GNV (1)	2
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (1)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	5
TOTAL	18

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2) - Bebedouro (1) - Brinquedo - MATTEL (1) - Capacete para motociclista (1) - Carroçaria de ônibus urbano (1)	6
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (1)	1
TOTAL	7

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC Conversor de combustível flex (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (30)	30
TOTAL	31

CRÍTICA

Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1) - Insatisfação quanto a solução do problema (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	3
TOTAL	3

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

SUGESTÃO

Produto pré-medido - Tabela de padronização de produto (1)	1
TOTAL	1

CRÍTICA

Taxa de serviço metrológico	1
TOTAL	1

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 (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

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

PRESI - Presidência

ELOGIO

Elogio - Ao Inmetro (1)	1
TOTAL	1