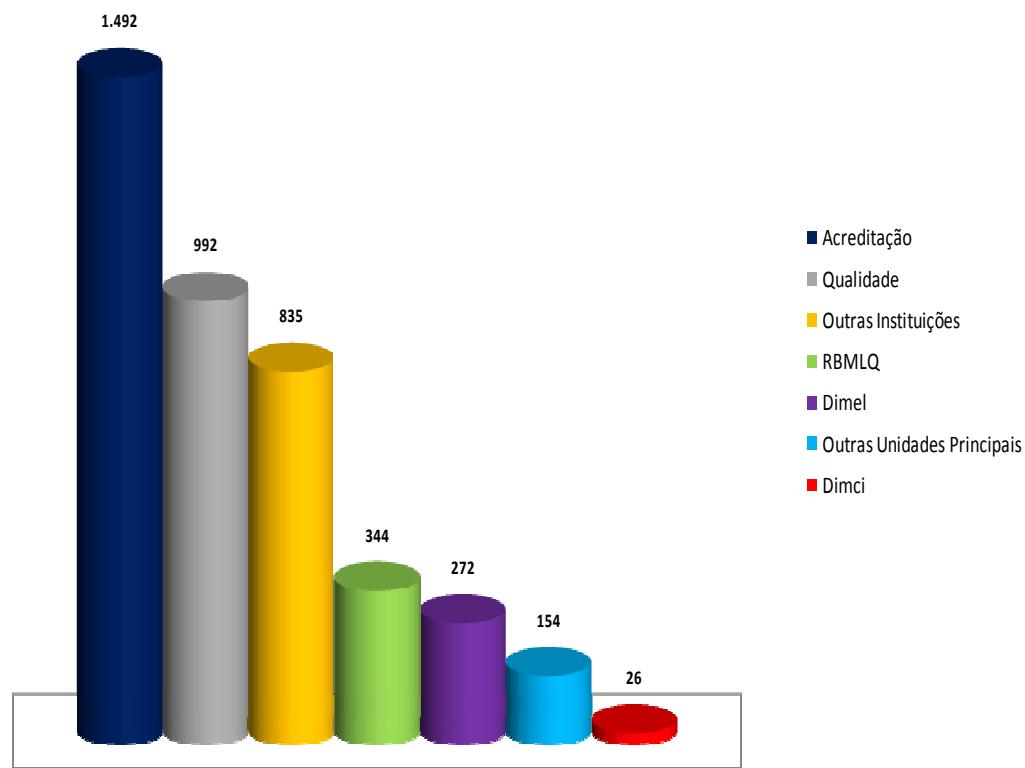


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Setembro - 2008

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.225	867	8	15	4.115



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
Organismos de inspeção - segurança veicular <ul style="list-style-type: none">- AASV - Auto Análise de Segurança Veicular - 278 (1)- Centro de Segurança Veicular - OIC - 0270 (1)- Cinsvel - Centro de Inspeção de Segurança Veicular Ltda (1)- Inspecar Ltda - PR 0118 (1)	4
Produto de certificação compulsória <ul style="list-style-type: none">- Tubulação não metálica subterrânea para combustível automotivo (1)	1
Uso abusivo da marca Inmetro <ul style="list-style-type: none">- Institucional (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro <ul style="list-style-type: none">- Acreditação (1)	1
TOTAL	9

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária <ul style="list-style-type: none">- Serviço telefônico fixo comutado (1)	1
ISO 9000 <ul style="list-style-type: none">- Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Organismos de certificação de produtos <ul style="list-style-type: none">- CCB - Centro Cerâmico do Brasil (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular <ul style="list-style-type: none">- JES Avaliações Técnicas e inspeções Veiculares - 0275 (1)	1
Produto de certificação compulsória <ul style="list-style-type: none">- Brinquedo (1)- Mamadeira (1)	2
TOTAL	7

SUGESTÃO

Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

Organismos de inspeção - segurança veicular - GAVA - 040 (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Purificador de água (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Preservativo masculino (1) - Reator eletrônico (1)	8
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
TOTAL	10

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	3
Empresa de manutenção de extintor não registrada/certificada	2
Instalador de sistema GNV não registrado	2
Produto de certificação compulsória	1
- Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)	
Produto de certificação compulsória - com selo falso	3
- Brinquedo (1)	
- Capacete (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
Produto de certificação compulsória - sem selo	1
- Barras e fios de aço (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	4
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3)	
- Instalador de GNV (1)	
Serviço compulsório não certificado	1
- Empresa de manutenção de extintor de incêndio (1)	
Serviços certificados compulsoriamente	1
- Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1)	
Uso indevido da marca Inmetro	1
- Avaliação da Conformidade (1)	
TOTAL	19

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2) - Capacete para motociclista (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Pneus novos de motocicleta e ciclomotor (1)	5
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (1)	1
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (2) - Demora na resposta (1) - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (1) - Demora no registro de unidade de reforma de pneu (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	6
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (2)	2
Serviços certificados compulsoriamente - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (2)	2
TOTAL	17

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Rede de proteção de janela (02) - Andador infantil (1) - Ganchos utilizados em gôndolas de supermercado (1)	4
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (41)	41
Regulamento Técnico Federal - RTF - Selo ruído – cortador de cerâmica (1)	1
TOTAL	47

ELOGIO

DQUAL	1
- Atendimento prestado pelo técnico Jackson França (1)	
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

SUGESTÃO

Eliminador de ar	1
TOTAL	1

CRÍTICA

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

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	3
- Demora na resposta (1)	
- Erro no certificado (2)	
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

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