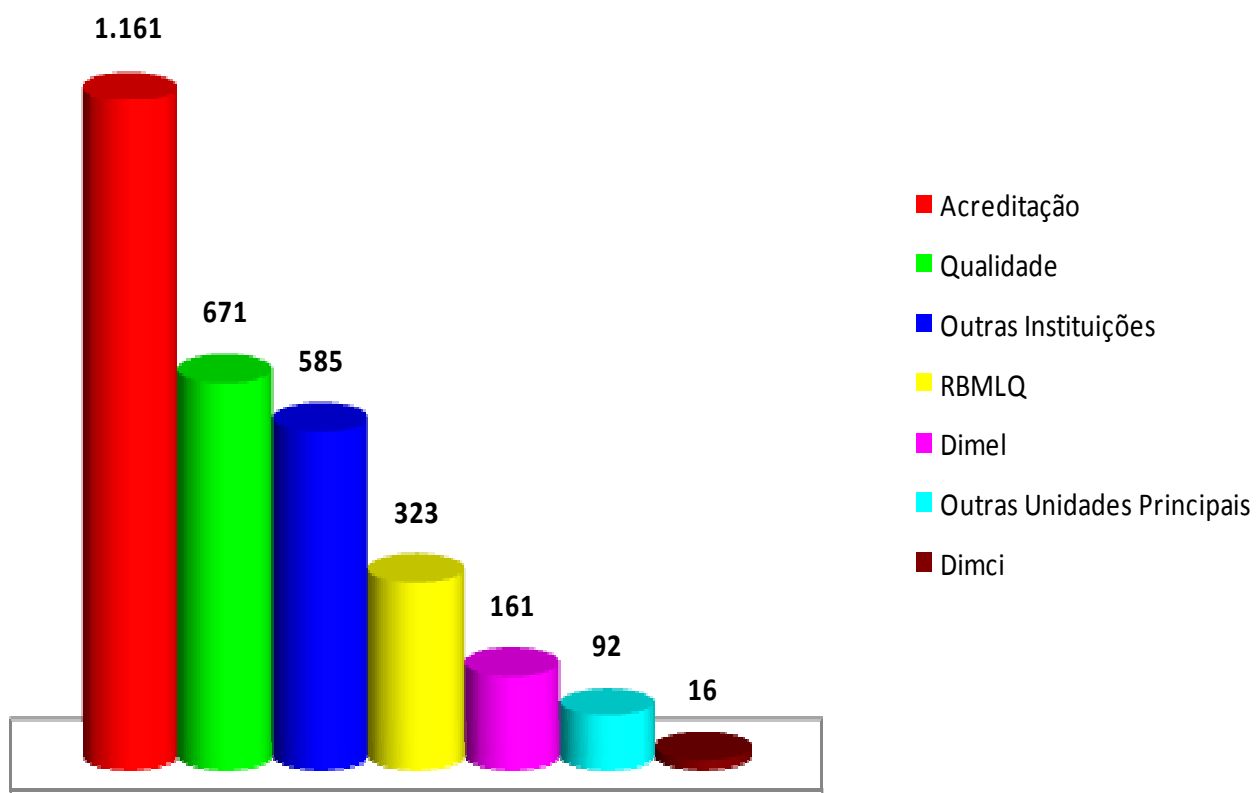


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Fevereiro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.392	605	8	4	3.009



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
TOTAL	2

RECLAMAÇÃO

Organismo de certificação de pessoal - FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem - 001 - Aplicação da prova para inspetor de soldagem (1)	1
Organismos de certificação de sistemas da qualidade - Fundação Carlos Alberto Vanzolini - FCAV (1)	1
Organismos de inspeção - segurança veicular - Etesul estação de inspeção veicular - 0164 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	4
TOTAL	9

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Artigo de festa (1) - Colchão e Colchonete (1) - Vidro temperado plano (móveis e construção civil) (1)	3
ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9000 (6)	6
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (4) - Cadeira plástica monobloco (1)	8

- Estabilizadores de tensão monofásicos até 250 V em potências de até 3kVA. (1) - Fósforos de segurança (1) - Luva cirúrgica (1)	
Verificação de desempenho - Voluntário - Lentes para óculos de proteção solar. (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	19

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

Declaração do fornecedor (produto) - Engate (1)	1
Falsos fiscais	2
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (vergalhão) (1)	1
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete (1) - Extintor de incêndio (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (3) - Conexões de ferro fundido maleável pra condução de fluidos (2) - Tanque de armazenamento subterrâneo de combustível (1)	6
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3)	8

Serviços certificados compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
TOTAL	27

RECLAMAÇÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (1) - Fralda descartável infantil	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Máquina de lavar (1) - Compulsório - Fogão e forno (2)	3
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (2)	2
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - São Paulo (1)	1
Selo (Gráfica Primi)	2
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Descontaminador de equipamentos para transporte de produtos perigosos (1) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	13

SUGESTÃO

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (15)	15
TOTAL	16

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Capacete para motociclista (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Aprovação de modelo de instrumento - Taxímetro (1)	1
Termômetro infantil com erro na graduação (1)	1
TOTAL	2

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não Previsto - Metrologia Legal - Cilindro de gases medicinais (1)	1
Medidor de energia elétrica	1
Produto pré-medido - Tabela de padronização de produto (1)	1
TOTAL	3

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Orçamento para calibração de instrumentos (1) - Erro no certificado (3)	4
TOTAL	4

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (6)	6
TOTAL	6

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
TOTAL	1

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

Viatura - Direção perigosa (1)	1
TOTAL	1