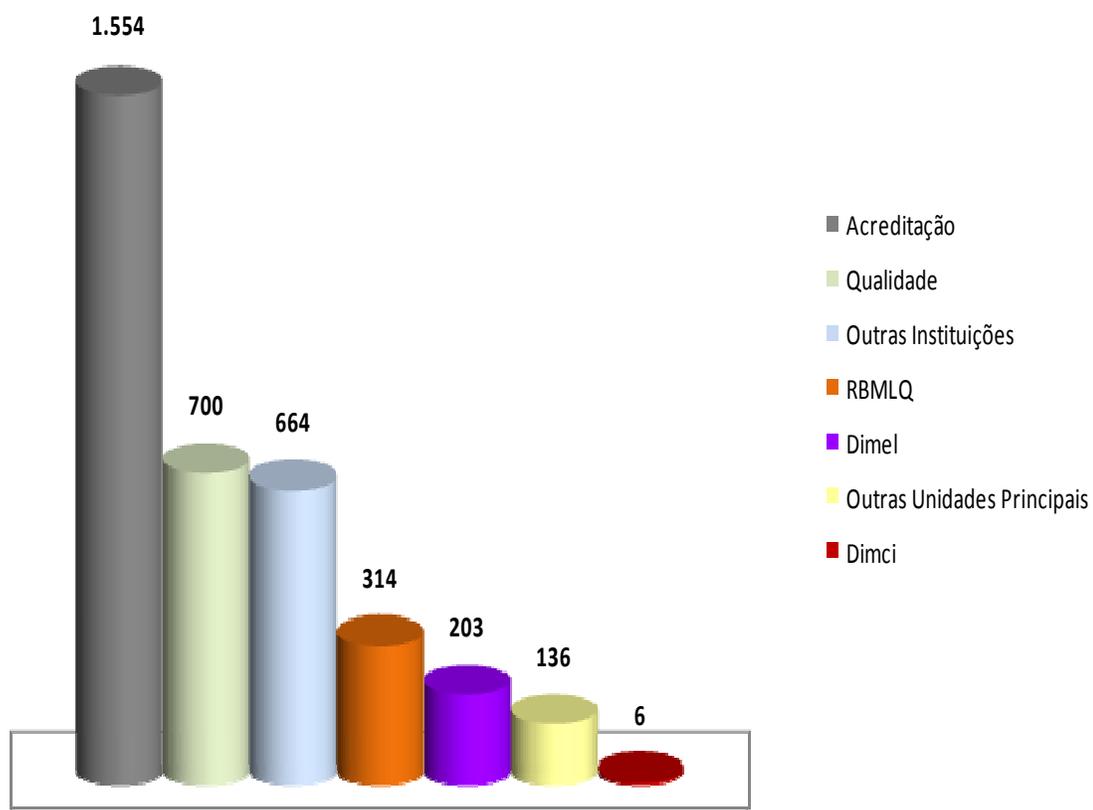


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Janeiro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.878	681	8	10	3.577



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Organismos de inspeção - segurança veicular - CETEM - Centro Tecnológico Mecânico Ltda - 0136 (1) - Cnsv - Centro Nacional da Segurança Veicular - 233 (1) - SISV - 236 (1)	3
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

Acreditação - Preço cobrado (acreditação/renovação) (1)	1
Certificação voluntária - Bebê conforto (1)	1
ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Organismos de certificação de produtos - Brasil - Cert Avaliações da Conformidade de Sistemas de Gestão da Qualidade Ltda - 0055 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (2)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	8

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Placas cerâmicas para revestimento (1) - Serviço telefônico fixo comutado (1)	3
ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9000 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (5) - Preservativo masculino (2) - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Bebedouro (1) - Cilindro de GNV (1) - Fósforos de segurança (1) - Luva cirúrgica (1) - Mamadeira (1)	13
TOTAL	17

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

Falsos fiscais	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1)	1
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Brinquedo (1) - Capacete (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Capacete (1) - Fios e cabos elétricos (1)	2

Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (10) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3) - Instalador de GNV (1)	14
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
TOTAL	23

RECLAMAÇÃO

Acessibilidade para portadores de deficiência - Transporte rodoviário (ônibus) (1)	1
Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Andador infantil (1)	1
Farol xenon	2
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Cadeira plástica monobloco (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (2)	2
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (2) - Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	3
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	2
TOTAL	15

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Aplicação de piso antiderrapante (1) - Disco de corte para ferro (1)	2
Declaração de não compulsoriedade de certificação de produto	1
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (17)	17
TOTAL	21

CRÍTICA

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

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Taxa de serviço metrológico	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Regulamento Técnico Federal - RTF - Metrologia Legal - Lacre de produtos de higiene pessoal (1)	1
TOTAL	1

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

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

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

Viatura - Direção perigosa (1)	1
TOTAL	1

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	1