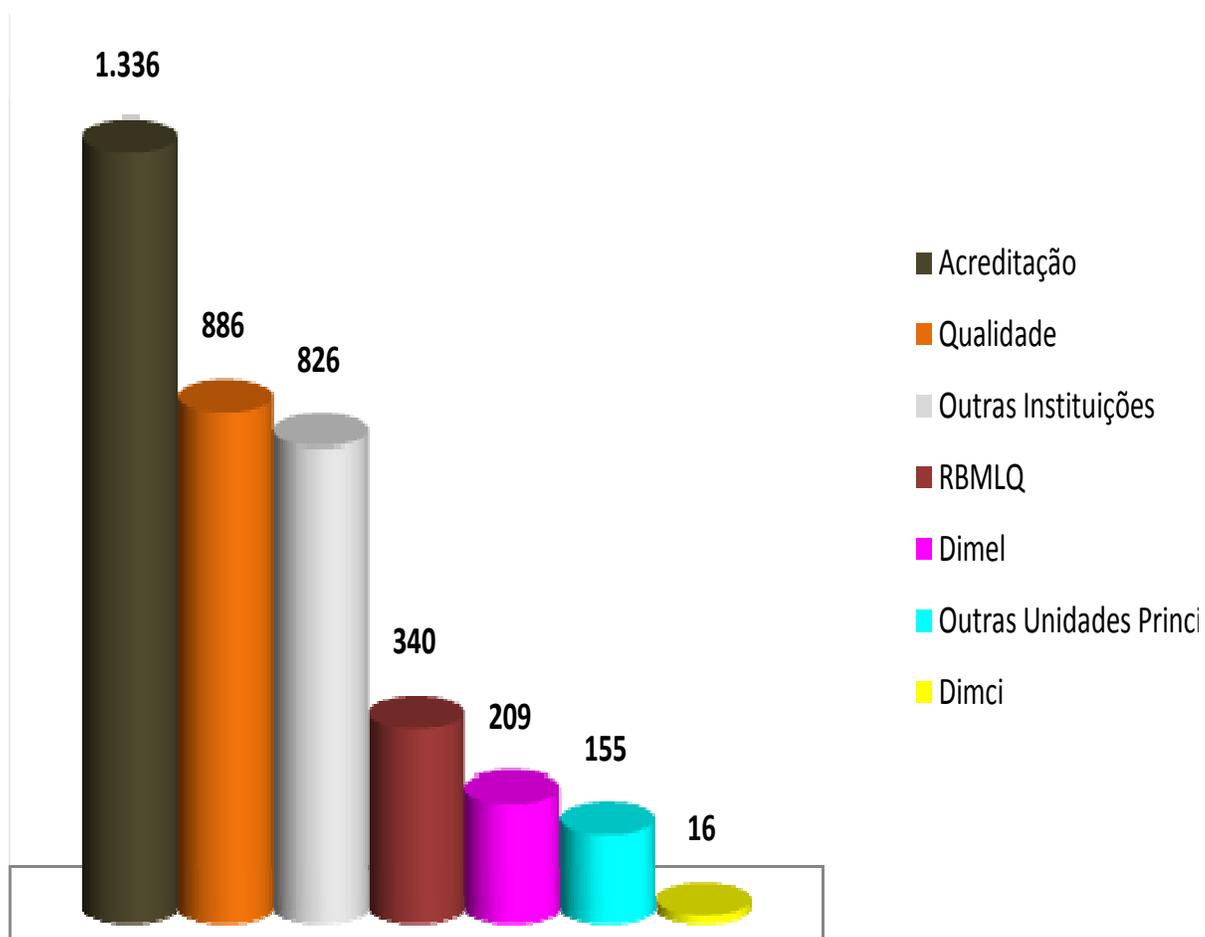


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Maio - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.978	766	8	16	3.768



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Laboratório de ensaio - RBLE	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP - 048 certificação de cachaça (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Ita Center Inspeção Veicular Ltda - 341 (1)	1
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal - ABENDE - Associação Brasileira de Ensaaios Não Destrutivos e Inspeção - 002 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Serviço certificado compulsoriamente - Serv.de instalação de sist.de abastecimento subt. comb. (SASC) (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	7

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto à solução do problema (1)	1
Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
TOTAL	2

SUGESTÃO

Acreditação - Documentos básicos para acreditação (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1) - Telha cerâmica tipo romana (1)	2
Produto de certificação compulsória - Cadeira plástica monobloco (1) - Capacete para motociclista (1) - Estabilizadores de tensão monofásicos até 250 V em potências de até 3kVA. (1)	3
Selo ruído - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
Serviço certificado compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
TOTAL	7

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

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (2)	2
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (1) - Plugues e tomadas (1)	2
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete para motociclista (5)	5
Produto de certificação compulsória - sem selo - Dispositivo de retenção para criança (3) - Barras e fios de aço (1) - Barras e fios de aço (vergalhão) (1) - Cadeira Monobloco (1) - Capacete para motociclista (1)	7

Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (6) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	11
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da conformidade (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	6
TOTAL	34

RECLAMAÇÃO

Produto com declaração do fornecedor compulsória - Pó para extintor de incêndio (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2) - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	3
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
TOTAL	8

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Andador infantil (1) - Computador (1) - Guarda chuva (1) - Janela antirruído (1) - Óculos de grau (1) - Padrão para medida de vestuário(1) - Tênis de corrida (1)	7
Programa de análise de produtos - Diversos (23)	23
TOTAL	30

CRÍTICA

Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2) - Prestação de serviço (1)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência**DENÚNCIA**

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (2)	2
TOTAL	2

OUVID - Ouvidoria**ELOGIO**

Qualidade no atendimento - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (2)	2
TOTAL	2

AUDIN - Auditoria Interna

RECLAMAÇÃO

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Rio Grande do Norte (1)	1
TOTAL	1

DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

RECLAMAÇÃO

ISO 14001 - Senha de acesso à base - ISO 14001 (1)	1
TOTAL	1

PRESI - Presidência

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
TOTAL	1