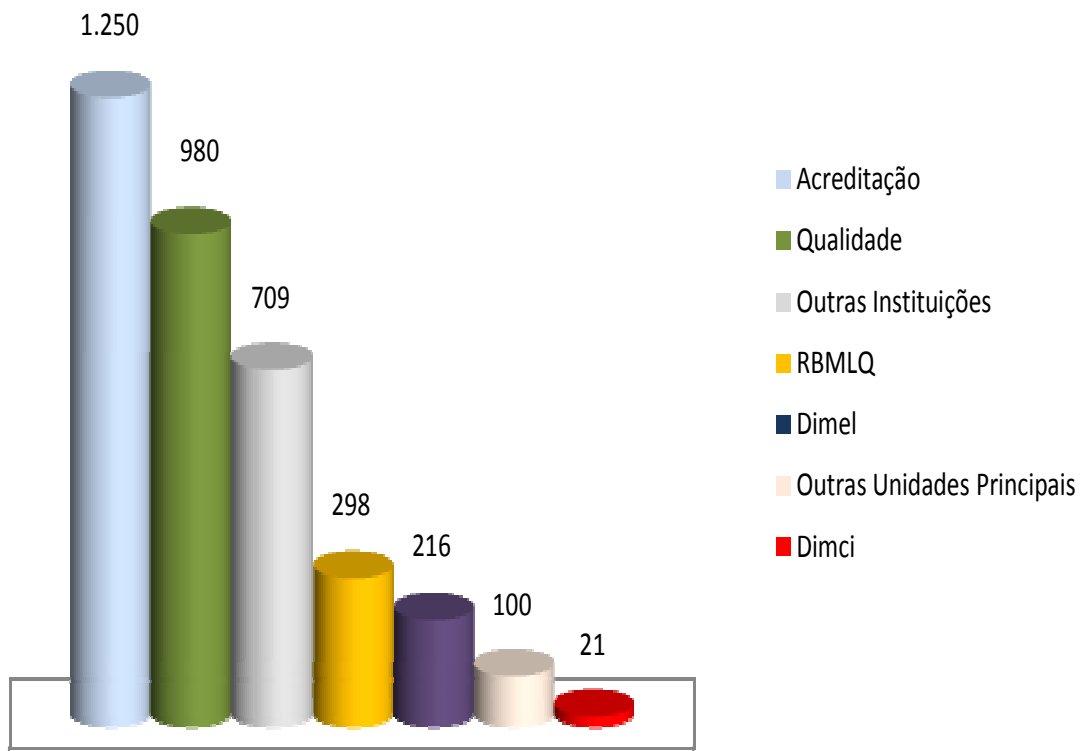


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Abril - 2009

| TELEFONE | INTERNET | CORREIO / FAX | CONTATO PESSOAL | TOTAL |
|----------|----------|---------------|-----------------|-------|
| 2.763    | 783      | 5             | 23              | 3.574 |



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

|  |          |
|--|----------|
| Organismo de Inspeção Segurança Veicular<br>- Seta Instituição Técnica de Inspeção Veicular Ltda – 160 (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b> |

### RECLAMAÇÃO

|   |           |
|---|-----------|
| Organismo de Inspeção Segurança Veicular<br>- CENTEC – Centro Técnico de Inspeção Veicular – 0197 (1) | 1         |
| Auditoria<br>- Segurança Veicular - OIC-SV (1)  | 1         |
| Certificação voluntária<br>- Carrinho para bebê (1)   | 1         |
| Produto de certificação compulsória<br>- Brinquedo (1)  | 1         |
| Produto de certificação voluntária<br>- Revestimento cerâmico (2)                                     | 2         |
| Qualidade no atendimento<br>- Demora na resposta (2)  | 2         |
| Serviço certificado compulsoriamente –<br>- Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)               | 1         |
| Site do INMETRO<br>- Atualização de dados (1)   | 1         |
| Reclamação sem evidências ou dados incompletos  | 1         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>11</b> |

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

|  |          |
|--|----------|
| Produto de certificação compulsória<br>- Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)<br>- Fios e cabos elétricos - condutores isolados com (PVC), para tensões de 450/750 V para inst. fixa (1)<br>- Fósforos de segurança (1)<br>- Mamadeira (1)<br>- Reator eletrônico (1)<br>- Regulador para GLP (1) | 6        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> |

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

|  |           |
|--|-----------|
| Produto com declaração do fornecedor compulsória<br>- Sistema automático não metrológico de fiscalização de trânsito (1)   | 1         |
| Produto de certificação compulsória<br>- Barras e fios de aço (21)<br>- Plugues e tomadas (1)  | 22        |
| Produto de certificação compulsória - com selo falso<br>- Capacete para motociclista (1)   | 1         |
| Produto de certificação compulsória - sem selo<br>Dispositivo de retenção para criança (2)<br>- Barras e fios de aço (1)<br>- Cadeira Monobloco (1)<br>- Capacete para motociclista (1)<br>- Plugues e tomadas (1)<br>- Reator (1) | 7         |
| Denúncia sem evidências ou dados incompletos   | 5         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>36</b> |

## RECLAMAÇÃO

|   |           |
|---|-----------|
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE<br>- Compulsório - Refrigerador e assemelhados (1)   | 1         |
| Qualidade no atendimento<br>- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (3)<br>- Demora na resposta (2)<br>- Farol xenon - demora na resposta (1)<br>- Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)<br>- Veículo blindado – demora na resposta (1) | 8         |
| Reclamação sem evidências ou dados incompletos  | 2         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>11</b> |

## SUGESTÃO

|  |           |
|--|-----------|
| Assunto não regulamentado pelo Inmetro Não previsto - PBAC<br>- Carinho de bebê (1)<br>- Berço infantil (1)<br>- Bateria para celular (1)<br>- Qualidade do combustível (1)<br>- Escada para uso doméstico (1) | 5         |
| Produto de certificação compulsória<br>- Bebedouro (1)   | 1         |
| Programa de análise de produtos<br>- Diversos (24)   | 24        |
| Regulamento Técnico Federal – RTF<br>- Elaboração de regulamento específico capacitando as requalificadoras para retirada e recolocação de cilindro de GNV (1)   | 1         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>31</b> |

**CRÍTICA**

|   |          |
|---|----------|
| Regulamento Técnico Federal – RTF<br>- Novo padrão de plugues e tomadas (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b> |

**ELOGIO**

|   |          |
|---|----------|
| Qualidade no atendimento<br>- Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b> |

**DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal****RECLAMAÇÃO**

|  |          |
|--|----------|
| Produto pré-medido<br>- Quantidade inferior ao indicado na embalagem (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b> |

**SUGESTÃO**

|  |          |
|--|----------|
| Assunto não regulamentado pelo Inmetro não previsto - Metrologia Legal<br>- Porções de petiscos servidos em bares e restaurantes (1) | 1        |
| Produto pré-medido<br>- Tabela de padronização de produto (1)  | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2</b> |

**CRÍTICA**

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| Taxa de serviço metrológico | 1        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1</b> |

**DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica****RECLAMAÇÃO**

|   |          |
|---|----------|
| Qualidade no atendimento<br>- Erro no certificado (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1</b> |

## OUVID - Ouvidoria

### SUGESTÃO

|  |          |
|--|----------|
| Site do INMETRO<br>- Sugestão para melhoria no link da Ouvidoria (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b> |

### ELOGIO

|  |          |
|--|----------|
| Qualidade no atendimento<br>- Prestação de serviço (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b> |

## CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

### RECLAMAÇÃO

|  |          |
|--|----------|
| Site do INMETRO<br>- Informação incorreta no link de Barreiras técnicas às Exportações (1) | 1        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1</b> |