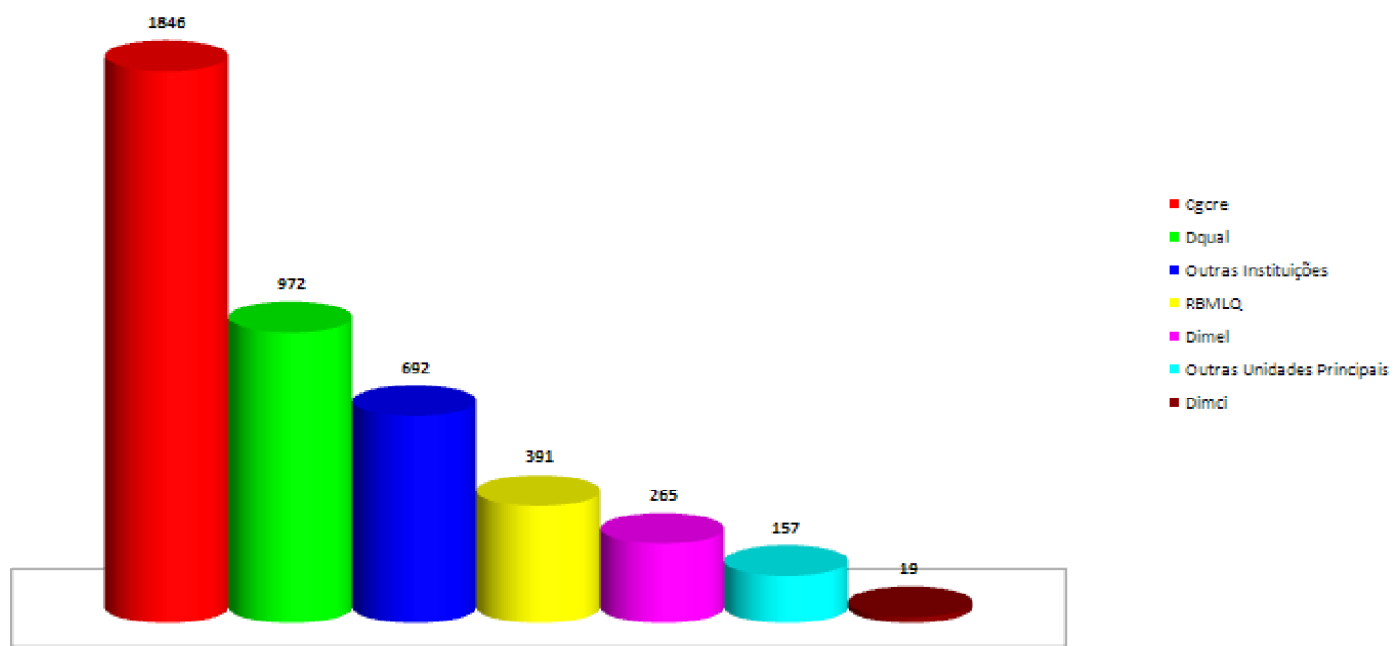


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Agosto - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.537	778	24	3	4.342



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Laboratório de ensaio - RBLE	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (13) - INNAC-Inst. Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos - 061 (5) - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 016 (2)	20
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - BBI Serviços de Inspeção Ltda - 322 (1) - Cipetran Sul Ltda - 181 (1) - CVC Inspeção Veicular Ltda - 288 (1) - Inspekar - Ltda - 161 (1) - IVETU - Inspeção veicular Tubarão - 0383 (1)	5
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (4)	4
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

### RECLAMAÇÃO

Boas Práticas de Laboratórios - BPL	1
Laboratório de calibração - RBC	1
Laboratório de ensaio - RBLE	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (1) - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004 (1)	2
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Etesul estação de inspeção veicular - 0164 (1) - Inspekar - Ltda - 161 (1)	2
Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

## SUGESTÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (2)	2
Produto com declaração do fornecedor compulsória - (SEM DECLARAÇÃO) - Engate (1)	1
Produto de certificação compulsória - Cadeira plástica monobloco (1) - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1)	2
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Plugues e tomadas (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Barras e fios de aço (vergalhão) (13) - Luva cirúrgica (1)	14
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (Clandestino) - Instalador de GNV (3) - (Clandestino) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	8
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da Conformidade (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória	16
- Brinquedo (4)	
- Fósforos de segurança (3)	
- Adaptador de plugues e tomadas (1)	
- Cadeira plástica monobloco (1)	
- Capacete para motociclista (1)	
- Dispositivo de retenção para crianças (1)	
- Luva de procedimento (1)	
- Panela de pressão (1)	
- Plugues e tomadas (1)	
- Preservativo masculino (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	3
- Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2)	
- Compulsório - Máquina de lavar (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	3
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	
- (Clandestino) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

## SUGESTÃO

Produto com certificação voluntária	1
- Colchão e Colchonete (1)	
Produto de certificação compulsória	1
- Panela de pressão (1)	
Programa de análise de produtos	15
- Diversos (15)	
Site do INMETRO	1
- Sugestão para melhoria (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**CRÍTICA**

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Embalagens para envasilhamento de álcool (1) - Plugues e tomadas (1)	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**ELOGIO**

Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

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

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

**SUGESTÃO**

Produto pré-medido - Unidade de medida para comercialização - Papel higiênico(1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

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

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

**GABIN - Gabinete da Presidência****DENÚNCIA**

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (4)	4
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

## OUVID - Ouvidoria

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## AUDIN - Auditoria Interna

### RECLAMAÇÃO

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