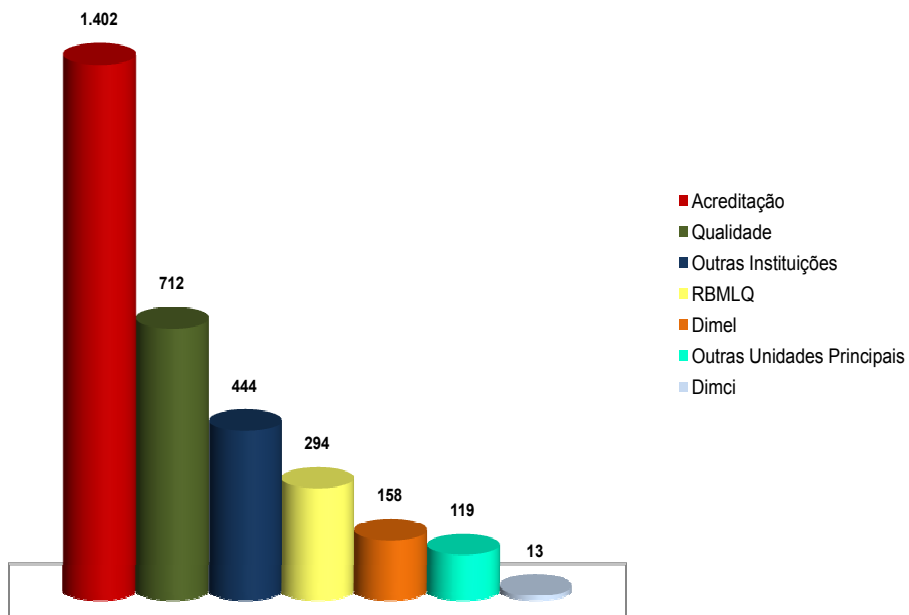


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Dezembro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.546	584	12	0	3.142



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Laboratório de ensaio - RBLE	2
OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Inspevei - inspeção de veículos automotores - 0252 (2)	2
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - CETEC - Centro Técnico de Inspeção Veicular Ltda - 271 (1) - Natan RP - núcleo de avaliação técnica automotiva nacional - 139 (1)	2
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (4) - Demora na marcação de auditoria (1)	5
TOTAL	7

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto com certificação voluntária - Artigo escolar (1)	1
TOTAL	2

Nota: Conforme acordado com a Cgcre e Dqual, as reclamações sobre produtos e serviços certificados voluntariamente sem RAC – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas, em primeira instância, aos Organismos Acreditados. As reclamações sobre produtos e serviços certificados com RAC são encaminhadas diretamente à Dqual.

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Inspevei - inspeção de veículos automotores - 0252 (1)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (2)	2
Produto com declaração do fornecedor compulsória - Reservatório de água potável (1)	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (2) - Extintor de incêndio (2) - Brinquedo (1) - Reator eletrônico (1)	6
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (1) - Dispositivo de retenção para criança (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Condicionador de ar (1)	1
Selo de identificação da conformidade - Selo apreendido (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (3) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	7
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da Conformidade (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
TOTAL	24

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (10) - Chupeta (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Plugues e tomadas (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Veículo porta-contêiner (1) - Botijão de GLP (1)	16
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Televisores (Stand-by) (1)	3
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (1)	1
TOTAL	21

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (1) - Padronização dos encaixes de plugues e tomadas (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Emissão Veicular (1) - Compulsório - Condicionador de ar (1) - Tabela de eficiência energética (1)	3
Programa de análise de produtos - Diversos (29)	29
Programa de Verificação da Conformidade	1
TOTAL	34

CRÍTICA

Conmetro - CCAB - Comitê Codex Alimentarius do Brasil (1)	1
Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (12) - Fios e cabos elétricos - para tensão até 750 v, com isolação/cobertura de PVC (1)	13
TOTAL	14

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Instrumento de medição SEM aprovação de modelo - Balança (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1)	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - 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

DPLAD - Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento

RECLAMAÇÃO

Curso e evento promovido pelo INMETRO - Mestrado em metodologia e qualidade (1)	1
TOTAL	1