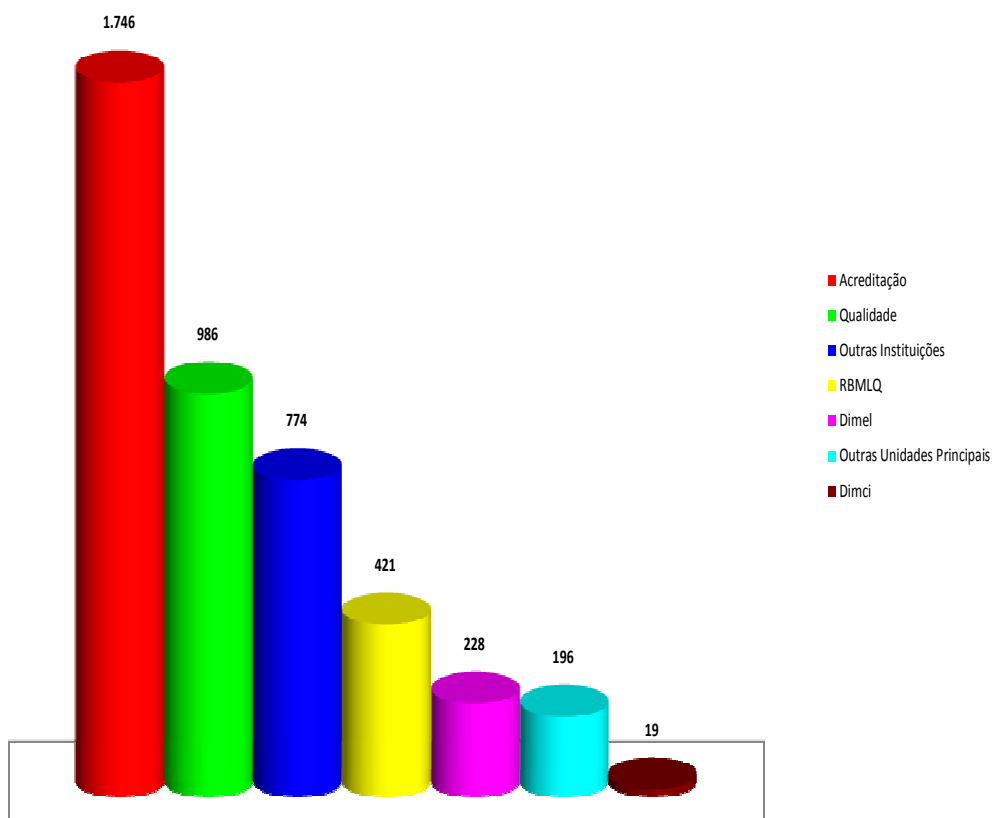


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Julho - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.580	770	14	6	4.370



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

OCO - Organismo de certificação de empresas e Serv. e Obras na Construção Civil - TÜV RHEINLAND DO BRASIL LTDA - 009 (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - INNAC-Inst. Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos - 061 (9) - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (6) - IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade - 003 (3) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (2) - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1) - IBC - Instituto Brasileiro de Certificação - 019 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1) - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004 (1)	24
OIA - Organismo de Inspeção - SV (em fase de acreditação) - IVETU Inspeção Veicular Tubarão Ltda (1)	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Ruimar Inspeções Ltda - 379 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cinsvel - centro de inspeção de segurança veicular - 174 (1) - Gaxx do Brasil Inspeção Veicular Ltda - 357 (1) - Hda - Inspeção técnica veicular - 0314 (1) - SULTRAN BM Inspeção Veicular Ltda - 247 (1)	4
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

### RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	2
Laboratório de ensaio - RBLE	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cive - Centro de Inspeção Veicular - 0213 (1) - Gaxx do Brasil Inspeção Veicular Ltda - 357 (1)	2

Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Selo GNV	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (1) - Informação incorreta (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### SUGESTÃO

Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### Organismos Acreditados pelo Inmetro

#### RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto com certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1)	1
Produto de certificação compulsória - Bebedouro (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1)	2
Verificação de desempenho - Compulsório - Liquidificador (selo ruído) (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Nota: Desde o mês de julho de 2009, as demanda de produtos/serviços com RAC (Regulamentos de Avaliação da Conformidade), estão sendo encaminhadas, primeiramente, para a DQUAL.**

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (3)	3
Produto com declaração do fornecedor compulsória - Colete para motociclista (1)	1
Produto de certificação compulsória - com selo falso - brinquedo (1) - Reator (1)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (2) - Cadeira Monobloco (1) - Plugues e tomadas (1) - Recipiente de aço, para (GLP) - botijão de gás (1)	5
Serviço certificado compulsoriamente - (NÃO CERTIFICADO) - Empresa requalificadora de botijão de GLP (1) - (NÃO CERTIFICADO) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1) - Serv.de instalação de sist.de abastecimento subt. comb. (SASC) (1)	4
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (4) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2) - Instalador de GNV (1) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (1)	8
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

### RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária - COM RAC - Vidro temperado plano (móveis e construção civil) (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (7) - Dispositivo de retenção para crianças (4) - Adaptador de plugues e tomadas (1) - Cadeira plástica monobloco (1) - Extintor de incêndio (1)	16

- Reator eletrônico (1) - Fósforos de segurança (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Máquina de lavar (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (3)	4
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (2)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

### SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Previsto - PBAC - Fontes de computador (1) - Rede de proteção residência (1) - Não previsto - PBAC - Pia de cozinha (1)	3
Programa de análise de produtos - Diversos (21)	21
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

### CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Fósforos de segurança (1) - Plugues e tomadas (1)	2
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade - Novo padrão de plugues e tomadas (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**ELOGIO**

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

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

Instrumento de medição - Medidor de energia elétrica - CHIP AMPLA (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

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

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (3)	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

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

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**OUVID - Ouvidoria****ELOGIO**

Qualidade no atendimento - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças****DENÚNCIA**

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**RECLAMAÇÃO**

Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**AUDIN - Auditoria Interna****DENÚNCIA**

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

**CORED - Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia****RECLAMAÇÃO**

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