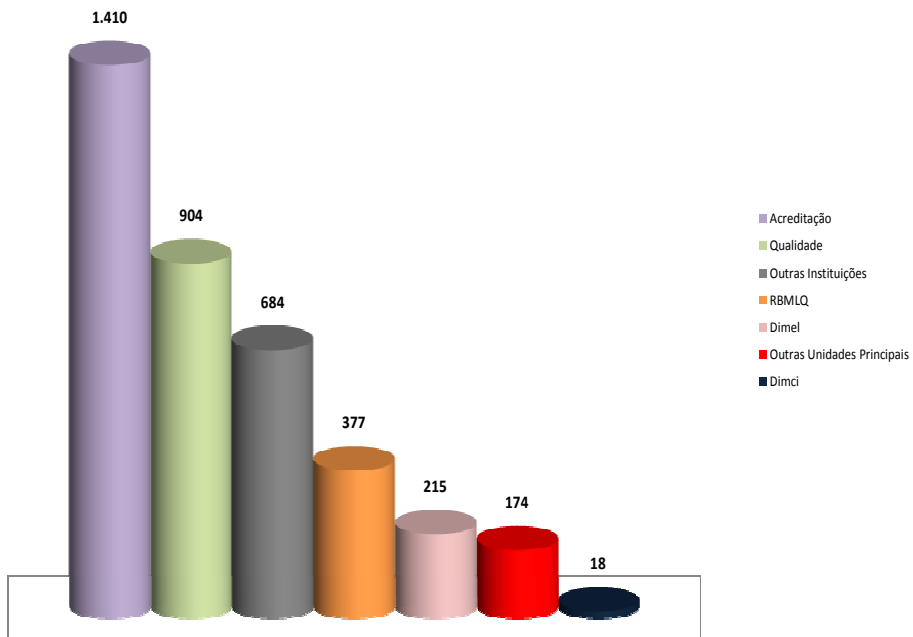


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Junho - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.016	734	23	9	3.782



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Marca de acreditação e símbolos de acreditação	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 016 (2) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (2) - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1)	5
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cinsvel - centro de inspeção de segurança veicular - 174 (1) - Irmãos Martins Inspeções Veiculares Ltda - 115 (1)	2
Produto de certificação compulsória - Extintor de incêndio (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (3)	3
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
TOTAL	14

RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda - 018 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - SIV Inspeção Técnica Veicular Ltda - 338 (2) - CATERG - Centro de Apoio Tecnológico do RGS S/C - 177 (1) - Isv - Inspeção de segurança veicular - 0182 (1)	4
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (2)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	11

CRÍTICA

Acreditação - Preço cobrado (acreditação/renovação) (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1)	1
ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Capacete para motociclista (1) - Estabilizadores de tensão monofásicos até 250 V em potências de até 3kVA. (1) - Fósforos de segurança (1)	4
Selo ruído - Compulsório - Aspirador de pó (1)	1
TOTAL	7

Nota: A partir do mês de julho de 2009, toda demanda de produtos/serviços com RAC (Regulamentos de Avaliação da Conformidade), será encaminhada primeiramente para a DQUAL.

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (4) - Brinquedo (1) - Cadeira plástica monobloco (1) - Capacete para motociclista (1) - Cilindro de GNV (1) - Extintor de incêndio (1) - Plugues e tomadas (1)	10
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Capacete para motociclista (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Barras e fios de aço (7) - Capacete para motociclista (4) - Brinquedo (1) - Cadeira Monobloco (1)	13
Serviço certificado compulsoriamente - Serv.de instalação de sist.de abastecimento subt. comb. (SASC) (2) - (NÃO CERTIFICADO) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	3
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (13) - Instalador de GNV (6) - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	25
Têxtil - Etiqueta para produto têxtil (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	56

RECLAMAÇÃO

INMETRO - Nota técnica (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Plugues e tomadas (1) - Pneu reformado (1)	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Chuveiro elétrico. (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	3
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	9

SUGESTÃO

Acessibilidade para portadores de deficiência - Transporte rodoviário (ônibus) (1)	1
Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (1) - Rede de proteção para varandas e janelas (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (21)	21
TOTAL	23

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Manutenção e conserto de instrumento de medição - Balança - Preço cobrado pelo recadastramento (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	2

ELOGIO

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

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

DENÚNCIA

Instrumento de medição - Certificado de calibração falsificado (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (3)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (5)	5
TOTAL	5

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1