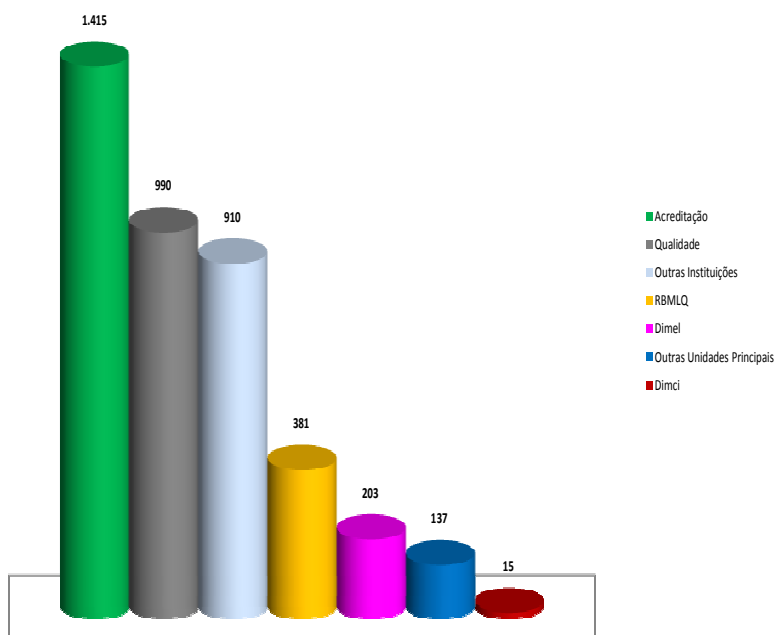


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Março - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.230	782	8	31	4.051



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
TOTAL	3

RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1)	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	5

CRÍTICA

Acreditação - Documentos básicos para acreditação (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3) - Bebedouro (2) - Dispositivo de retenção para crianças (2) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos de motocicleta e ciclomotor (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Cadeira plástica monobloco (1)	11
TOTAL	11

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 de certificação compulsória - Barras e fios de aço (vergalhão) (1) - Conexões de ferro fundido maleável para condução de fluidos (1) - Barras e fios de aço (3)	5
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (1) - Capacete para motociclista (1) - Cadeira Monobloco (3)	5
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (1) - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (4) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (4)	9
Serviços certificados compulsoriamente - (NÃO CERTIFICADO) - Empresa de recarga e manutenção de extintor de incêndio (1) - (NÃO CERTIFICADO) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	2

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1) - Avaliação da Conformidade (2)	3
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	6
TOTAL	30

RECLAMAÇÃO

Falsos fiscais - Goiás (1)	1
Farol xenon	53
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1) - Fósforos de segurança (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (1) - Compulsório - Lâmpada fluorescente (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1) - Compulsório - Ventilador de teto (1)	4
Qualidade no atendimento - Farol xenon - demora na resposta (10) - Demora na resposta (2) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (2) - Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	15
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
Selo (Gráfica Primi)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (2)	3
TOTAL	80

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Previsto - PBAC - Perneiras para picadas de cobra (1) - Não previsto - PBAC - Fralda geriátrica (1) - Cilindro de alta pressão (1) - Colete balístico para policiais (1)	5
Colete para motociclista	1
Etiqueta para produto têxtil	1
Programa de análise de produtos - Diversos (15)	15
TOTAL	22

ELOGIO

DQUAL - Sobre a compulsoriedade dos dispositivos de retenção para crianças (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Instrumento sem aprovação de modelo - Balança (1)	1
Produto pré-medido - Dimensão do cabo de filtro de linha (2)	2
TOTAL	3

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido - Pão francês - Nova portaria (1)	1
Taxa de serviço metrológico	1
Verificação de balança	1
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	4

SUGESTÃO

Produto pré-medido - Exame metrológico (1)	1
Verificação de hidrômetro	1
TOTAL	2

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1) - Orçamento para calibração de instrumentos (1)	2
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (2)	2
TOTAL	2

OUVID - Ouvidoria

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Dificuldade de contato com o 0800 (central de informações do Inmetro) (1)	1
TOTAL	1

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Maranhão (1)	1
TOTAL	1

PRESI - Presidência

ELOGIO

Inmetro - Pelo excelente serviço prestado ao povo brasileiro (1)	1
TOTAL	1