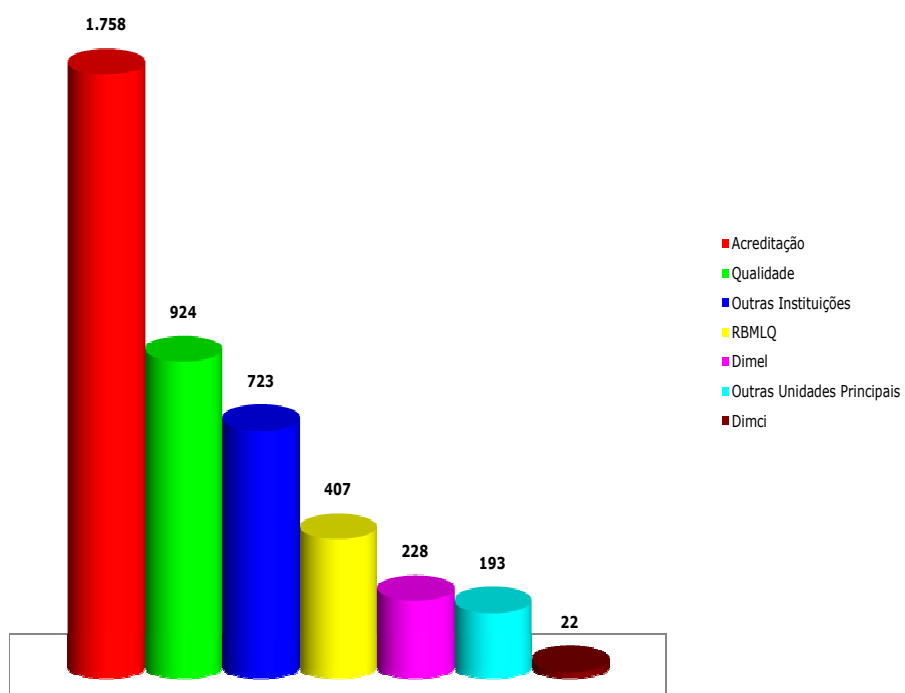


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Setembro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.410	801	31	13	4.255



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação - 006 (4) - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004 (1) - INNAC-Inst. Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos - 061 (1)	6
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - IVETU - Inspeção veicular Tubarão - 0383 (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

### RECLAMAÇÃO

Auditoria - Auditor independente (1)	1
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - Perry Johnson Registrars, Inc. - 029 (1) - SAS Certificadora Ltda - 018 (1)	2
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Cinspecon - Centro Especializ. de Inspeções e Consultorias Ltda.-ME - 296 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - lsv - Inspeção de segurança veicular - 0182 (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na acreditação de organismo/laboratório (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	2
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto com certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Nota: Conforme solicitado pela Cgcre, 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 – Regulamento de Avaliação da Conformidade são encaminhadas diretamente à Dqual.

## DQUAL - Diretoria da Qualidade

### DENÚNCIA

Falsos fiscais - São Paulo (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Luva cirúrgica (1) - Plugues e tomadas (1) - Cabos e cordões flexíveis isolados com (PVC) (1)	7
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Mamadeira (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Cadeira Monobloco (21) - Barras e fios de aço (vergalhão) (6) - Brinquedo (1) - Luva cirúrgica (1)	29
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de	4

incêndio (2) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (1) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	
Têxtil - Etiqueta para produto têxtil (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

## RECLAMAÇÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Carrinho de bebê (1)	1
Assunto temporário - Farol xenon (1)	1
Produto com declaração do fornecedor compulsória - Engate (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (5) - Dispositivo de retenção para crianças (2) - Fósforos de segurança (2)	9
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1) - Compulsório - Ventilador de teto (1)	3
Qualidade no atendimento - Demora no registro de instalador de GNV (1) - Erro no certificado (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	3
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade - Novo padrão de plugues e tomadas (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (2) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	3
Site do INMETRO - Informação incorreta (1)	1

<b>TOTAL</b>	<b>23</b>
--------------	-----------

### SUGESTÃO

Programa de análise de produtos - Diversos (20)	20
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade - Inspeção de veículo para cadeirantes (1) - RTAC - Tamanho do selo de identificação da conformidade (1)	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

### CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade - Serviço de inspeção e manutenção de extintor de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### RECLAMAÇÃO

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

## SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Regulamento para gramatura de papel higiênico (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

### RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (7) - Demora na resposta (1)	8
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

## GABIN - Gabinete da Presidência

### DENÚNCIA

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

## DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

### RECLAMAÇÃO

ISO 14001 - Senha de acesso à base - ISO 14001 (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>