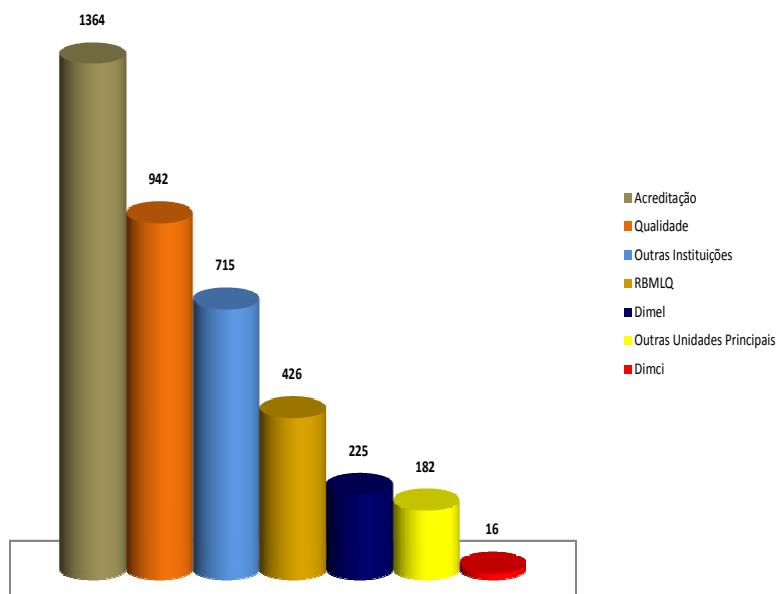


## OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Março - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.954	906	9	1	3.870



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (4)	4
OCR - Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 002 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Mult-Esv-Estação de Segurança Veicular Ltda - 191 (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

### RECLAMAÇÃO

Auditória - Monitoramento Online (9) *	9
Laboratório de calibração - RBC	1
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - DNV - Det Norske Veritas Ltda - 010 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - CIPETRAN Serviços Ltda - 195 (1) - ECI - Empresa Catarinense de Inspeção Veicular - 072 (1) - Serratran Controle de Transportes Ltda - 297 (1)	3
Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

\* Nota Reclamações oriundas da pesquisa realizada pela Cgcre.

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### **RECLAMAÇÃO**

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Pneu reformado (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

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**

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (5)	5
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (2)	2
Produto de certificação compulsória - sem selo - Brinquedo (1) - Pneu novo de automóvel (1)	2
Serviço certificado compulsoriamente - Empresa requalificadora de botijão de GLP (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (sem registro - empresas clandestinas) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (7) - (sem registro - empresas clandestinas) - Instalador de GNV (6) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2) - (sem registro - empresas clandestinas) - Reforma de pneus (1) - Instalador de GNV (1)	17
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

## RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade)	1
- Chupetas (1)	
Produto de certificação compulsória	15
- Dispositivo de retenção para crianças (3)	
- Fósforos de segurança (3)	
- Brinquedo (3)	
- Adaptador de plugues e tomadas (1)	
- Cadeira plástica monobloco (1)	
- Capacete para motociclista (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
- Panela de pressão (1)	
- Preservativo masculino (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	5
- Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (2)	
- Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2)	
- Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1)	
Qualidade no atendimento	4
- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (3)	
- Demora na resposta (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	
Site do INMETRO	3
- Atualização de dados (3)	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro	3
- Não previsto - PBAC (3)	
- Padronização para carregador de celular (1)	
- Estender o Programa de Selo ruído para todos os aparelhos eletrônicos (1)	
- Termostato de chuveiro (1)	
Programa de análise de produtos	31
- Diversos (31)	
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

## CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

## DENÚNCIA

Instrumento de medição com aprovação de modelo - Balança (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## RECLAMAÇÃO

Conduta profissional - RBMLQ - (MT) (1)	1
Curso e evento promovido pelo INMETRO - Curso de Metrologia (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## SUGESTÃO

Produto pré-medido - Tamanho de letra no rótulo (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>