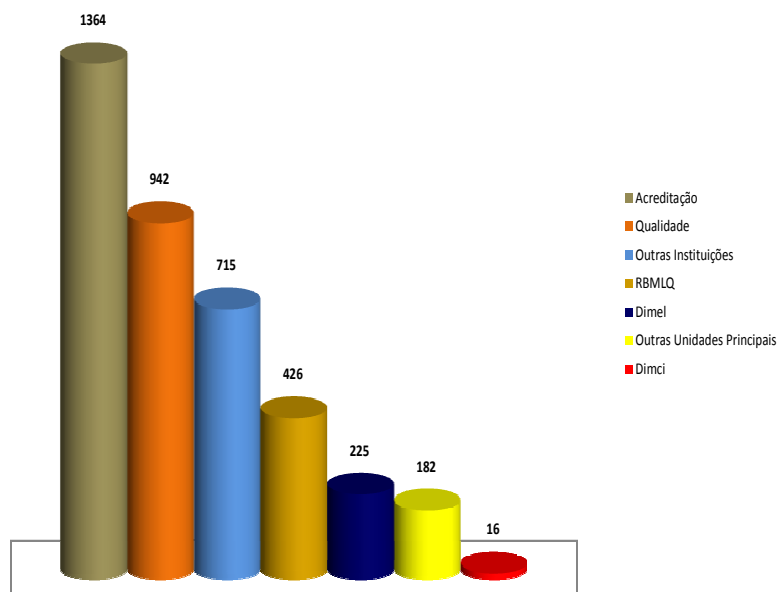


OUVIDORIA

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
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

Auditoria - 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
TOTAL	16

* 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
TOTAL	2

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
TOTAL	27

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade) - Chupetas (1)	1
Produto de certificação compulsória - 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)	15
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (2) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2) - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1)	5
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (3) - Demora na resposta (1)	4
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	2
Site do INMETRO - Atualização de dados (3)	3
TOTAL	30

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - 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)	3
Programa de análise de produtos - Diversos (31)	31
TOTAL	34

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
TOTAL	2

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Instrumento de medição com aprovação de modelo - Balança (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

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

SUGESTÃO

Produto pré-medido - Tamanho de letra no rótulo (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

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

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
TOTAL	1