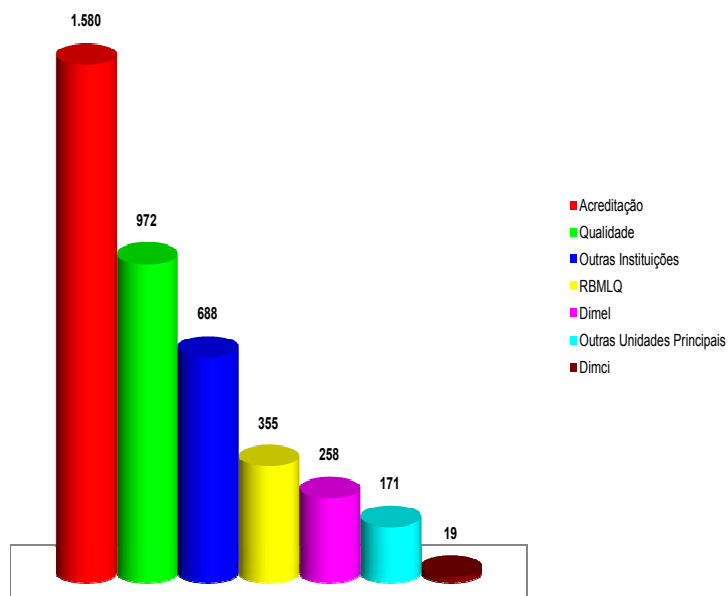


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Outubro - 2009

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.137	865	27	14	4.043



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Auditoria - Sistemas de Gestão Ambiental - OCA (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - TÜV Rheinland do Brasil Ltda - 004 (5) - CERTA - Certa Qualidade (3) - IQB - Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação (2) - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos (1) - IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade (1) - INNAC-Inst. Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos (1) - ACTA - Supervisão Técnica Independente (1) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda (1) - Rina Brasil Serviços Técnicos Ltda (1)	16
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - Bureau Acta de Certificação-QS (2) - ACTA - Supervisão Técnica Independente (1)	3
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cite – Centro de Inspeção (1) - Panceko & Oliveira (1)	2
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

### RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - BSI BRASIL (1)	1

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - ATIVE - Avaliações Técnicas e Inspeções Veiculares Ltda (1) - ITAL - Inspeção Veicular Leste Ltda (1) - Linces Vitorias e Serviços Ltda (1)	3
Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

## ELOGIO

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - VISTO-CAR Butantã Inspeção veicular Ltda (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Selo ruído - Compulsório - Liquidificador (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</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

Entidades Técnicas Públicas ou Paraestatais Autorizadas – ETP - ABS Pesquisa Automotiva (em fase de autorização) - 1	1
Falsos fiscais - Góias (1) - Distrito Federal (1) - Rio de Janeiro (1)	3
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto com certificação voluntária - Material Escolar (1)	1
Produto de certificação compulsória - Barras e fios de aço (vergalhão) (1) - Brinquedo (2) - Cabo de aço de uso geral (7)	10
Produto de certificação compulsória - com selo falso - Plugues e tomadas (1)	1
Produto de certificação compulsória - sem selo - Conexões de ferro fundido maleável pra condução de fluidos (1) - Cadeira Monobloco (3) - Barras e fios de aço (vergalhão) (6)	10
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (SEM REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (9) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - (SEM REGISTRO) - Instalador de GNV (2) - Instalador de GNV (1)	15
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

## RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade) - Chupetas (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (12) - Dispositivo de retenção para crianças (3) - Fósforos de segurança (3) - Cabos e cordões flexíveis isolados com (PVC) (2) - Adaptador de plugues e tomadas (1) - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Plugues e tomadas (1) - Preservativo masculino (1)	24
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2) - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	3
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (2) - Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação (1)	3
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

## SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC (3) - Não utilização de amianto em pastilhas de freio (1) - Cabos para transmissão de energia para veículos (1) - Qualidade na etiqueta (1)	3
Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (2) - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)	3

Programa de análise de produtos - Diversos (23) - Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (4)	27
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>

### CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (30) - Adaptador de plugues e tomadas (1)	31
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

### ELOGIO

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (4)	4
Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

## DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

### RECLAMAÇÃO

Instrumento de medição - Esfigmomanômetro (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## SUGESTÃO

Produto pré-medido - Pão francês - Nova portaria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## GABIN - Gabinete da Presidência

### DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (3)	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## OUVID - Ouvidoria

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

### RECLAMAÇÃO

INMETRO - Emissão de nota fiscal (Inmetro) (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>