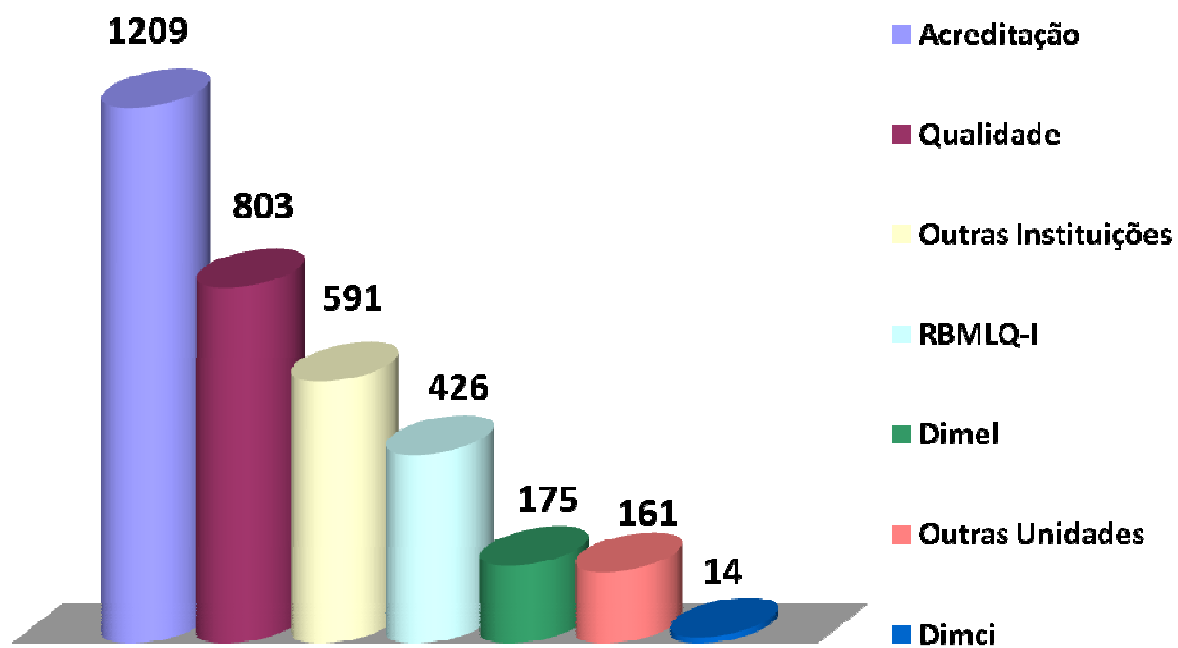


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Abril - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.601	755	19	4	3.379



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (2) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (2) - CEPEL - Centro de Pesquisas de Energia Elétrica - 007 (1)	5
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - M.G. inspeções - 0183 (1) - P.S. GUERRA INSPEÇÃO VEICULAR LTDA - 0396 (1) - JCP Inspeções (Em fase de Acreditação) - 01	3
TOTAL	8

RECLAMAÇÃO

Acreditação - OCA - Sistemas de Gestão Ambiental (1)	1
Auditoria - Monitoramento Online (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Inspevei - inspeção de veículos automotores - 0252 (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na acreditação de organismo/laboratório (1)	1
TOTAL	4

SUGESTÃO

Regulamentação para veículo blindado (1)	1
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária - COM RAC - Artigo escolar (1)	1
TOTAL	1

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 (3)	3
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2) - Adaptador de plugues e tomadas (1) - Barras e fios de aço (1) - Barras e fios de aço (vergalhão) (1) - Equipamentos elétricos - atmosfera explosiva (1)	6
Produto pirata - Capacete para uso industrial (3) - Extintor de incêndio (1) - Dispositivo quebra-mato (1)	5
Empresas clandestinas - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5) - Instalador de GNV (2) - Reforma de pneus (1)	8
Empresas Registradas - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (3) - Instalador de GNV (1)	4
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	27

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade) - Brinquedo (procedimento de fiscalização) (1)	1
Produto de certificação compulsória - Panela de pressão (3) - Dispositivo de retenção para crianças (2) - Fósforos de segurança (2) - Plugues e tomadas (2) - Brinquedo (1) - Cadeira plástica monobloco (1) - Embalagens para envasilhamento de álcool (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Preservativo masculino (1) - Vidros de segurança dos veículos (1)	15
Produto com certificação voluntária - Carrinho e fecho de carrinho de bebê (2) - COM RAC - Telha cerâmica (1)	3
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (2) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (3)	5
Qualidade no atendimento - Demora no registro de instalador de GNV (3) - Demora na resposta (1)	4
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (padrão de kit para GNV e custo de processo de renovação de registro quanto ao pagamento de deslocamento do fiscal) (2)	2
TOTAL	30

SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 37 sugestões de produtos diversos, sendo que 33 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 4 sugerindo nova regulamentação	37
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (forma de proteção das empresas registradas contra as empresas clandestinas) (1)	1
TOTAL	38

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (4)	4
Regulamento Técnico Federal - RTF - Qualidade - Exigência de notas fiscais dos cilindros de GNV de procedência duvidosa no RTQ (1)	1
TOTAL	5

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (3)	3
TOTAL	3

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Regulamento para dinamômetro utilizado em oficinas mecânicas (1)	1
TOTAL	1

CRÍTICA

Produto pré-medido - Pão francês - Nova portaria (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
TOTAL	1

AUDIN - Auditoria Interna

DENÚNCIA

Fiscalização (metrologia legal) - conduta inadequada (1)	1
TOTAL	1