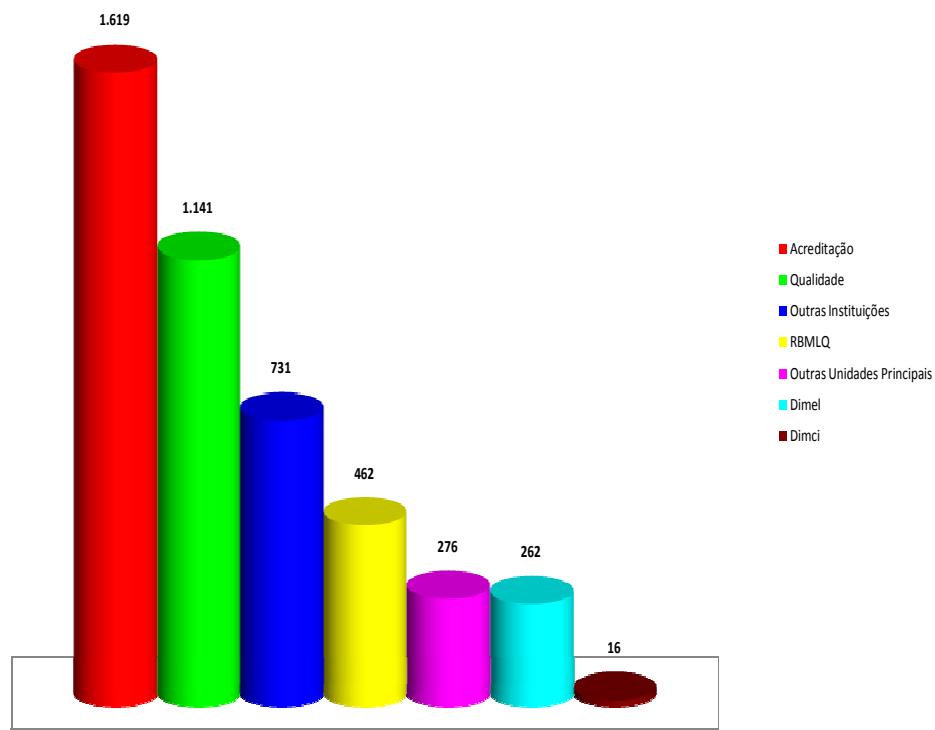


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Agosto - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.537	962	4	4	4.507



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Boas Práticas de Laboratórios - BPL	1
ISO 14001 - Empresas certificadas - ISO 14001 (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - BBI Serviços de Inspeção Veicular Ltda - 0332 (1) - Cinspeccon - Centro Especializ. de Inspeções e Consultorias Ltda.-ME - 296 (1) - West Engenharia de Inspeção - 294 (1)	3
Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade - PBQP	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	8

RECLAMAÇÃO

Auditória - Monitoramento Online (5)	5
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - FINATEC - Fundação de Empreendimentos Científicos e Tecnológicos - 038 (1) - Sevel segurança veicular Paraná - 0141 (1) - TRANSTECH Engenharia e Inspeção S/C - 128 (1) - VISTO-CAR Ipiranga - 217 (1)	4
Produto de certificação compulsória - Reator eletrônico (2)	2
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	2
Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (1)	1
TOTAL	14

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (2)	2
Produto com certificação voluntária - Berço infantil (1) - Carrinho para criança (1)	2
TOTAL	4

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

Produto de certificação compulsória - Reator eletrônico (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Descontaminador de equipamentos para transporte de produtos perigosos (1)	1
TOTAL	2

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade) - Cilindro de GNV (1)	1
Produto com certificação voluntária - Material Escolar (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (6) - Dispositivo de retenção para crianças (4) - Capacete para motociclista (1) - Chupeta (1)	12

Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Torneira Elétrica (1) - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1)	4
Qualidade no atendimento - Demora na emissão de certificado de registro (GNV) (2) - Demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) (2) - Demora na resposta (2)	6
Serviço certificado compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	2
Empresas clandestinas - Instalador de GNV (1)	1
Site do INMETRO - Base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) (2)	2
Verificação de desempenho - Compulsório - Aspirador de pó (selo ruído) (1)	1
TOTAL	31

SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 20 sugestões de produtos diversos, sendo que 17 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 3 sugerindo nova regulamentação.	20
Acessibilidade para portadores de deficiência - Transporte rodoviário (ônibus) (1)	1
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Plugues e tomadas (1)	2
TOTAL	23

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (2)	2
TOTAL	2

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

Produto pré-medido - Espaço vazio permitido nas embalagens opacas (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2) - Demora na resposta (1)	3
TOTAL	3

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças

RECLAMAÇÃO

Conduta profissional - Inmetro (1)	1
TOTAL	1

CORED - Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia

RECLAMAÇÃO

Portal de Serviços ao Cliente/Cidadão Inmetro	1
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - OUVID - CT - Central de Teleatendimento (1)	1
TOTAL	1