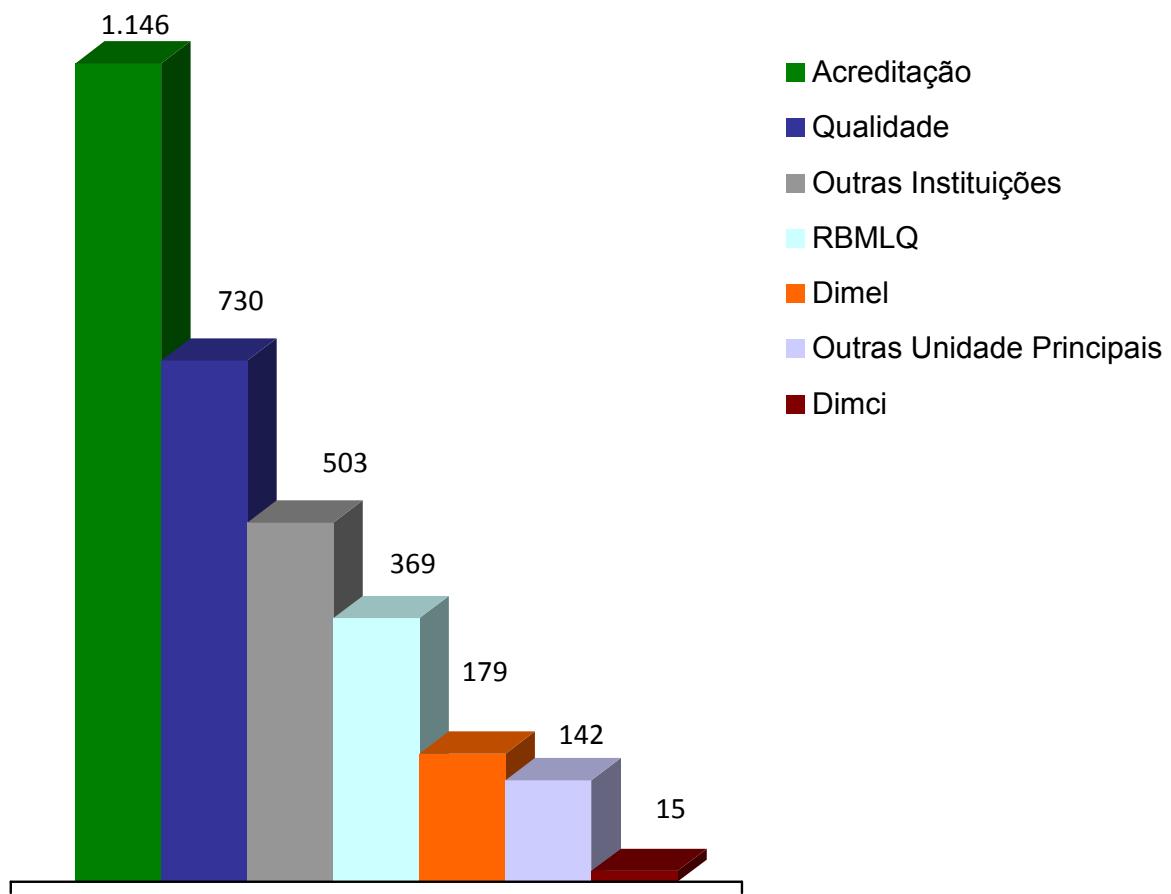


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Dezembro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.354	714	14	2	3.084



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (4) - INNAC-Inst. Nacional de Avaliação da Conformidade em Produtos - 061 (3) - CEPEL - Centro de Pesquisas de Energia Elétrica - 007 (1) - NCC - Associação NCC Certificações do Brasil - 034 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1)	10
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Cinspeccon - Centro Especializ. de Inspeções e Consultorias Ltda.-ME - 296 (2) - BBI Serviços de Inspeção Veicular Ltda - 0332 (1) - ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda - 0257 (1) - Nacional Inspeções Ltda - 279 (1)	5
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cectran - Centro de Ensaios e Controle em Transportes - 0291 (1)	1
Produto de certificação compulsória - Adaptador de plugues e tomadas (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

### RECLAMAÇÃO

Acreditação - OIC - SV - Segurança Veicular (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - 005 (1) - IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade - 003 (1)	2
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - ABS - Quality Evaluations Inc. - 003 (1)	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - C.Q.I - Certificação, Qualidade e Inspeção Veicular Ltda-Me - 258 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cive - Centro de Inspeção Veicular - 0213 (1) - Gava - 040 (1) - Gaxx do Brasil Inspeção Veicular Ltda - 357 (1)	6

- Inspecenter - inspeções técnicas - 0172 (1)	
- ITAL - Inspeção Veicular Leste Ltda - 099 (1)	
- Metran de Resende Vistoria Veicular Ltda - 199 (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### Organismos Acreditados pelo Inmetro

#### RECLAMAÇÃO

ISO 9001	1
- Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>1</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

Produto de certificação compulsória	2
- Brinquedo (1)	
- Chupeta (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	1
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

## RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade)	1
- procedimento de fiscalização incorreto (1)	
Produto de certificação compulsória	16
- Brinquedo (8)	
- Dispositivo de retenção para crianças (3)	
- Chupeta (1)	
- Fósforos de segurança (1)	
- Panela de pressão (1)	
- Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	3
- Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1)	
- Compulsório - Condicionador de ar (1)	
- Compulsório - Máquina de lavar (1)	
Qualidade no atendimento	1
- Demora no registro de empresa de descontaminação (1)	
Regulamento Técnico Federal - RTF	1
- Consulta Pública sobre componente automotivos (1)	
Selo GNV	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	
- Instalador de GNV (1)	
Site do INMETRO	2
- Demora na atualização de dados (2)	
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

## SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 13 sugestões de produtos diversos, sendo que 10 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 3 sugerindo nova regulamentação.	13
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

## **CRÍTICA**

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

## **ELOGIO**

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## **DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**

## **CRÍTICA**

Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto à solução do problema (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## **DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**

## **RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## GABIN - Gabinete da Presidência

### DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### OUVID - Ouvidoria

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>