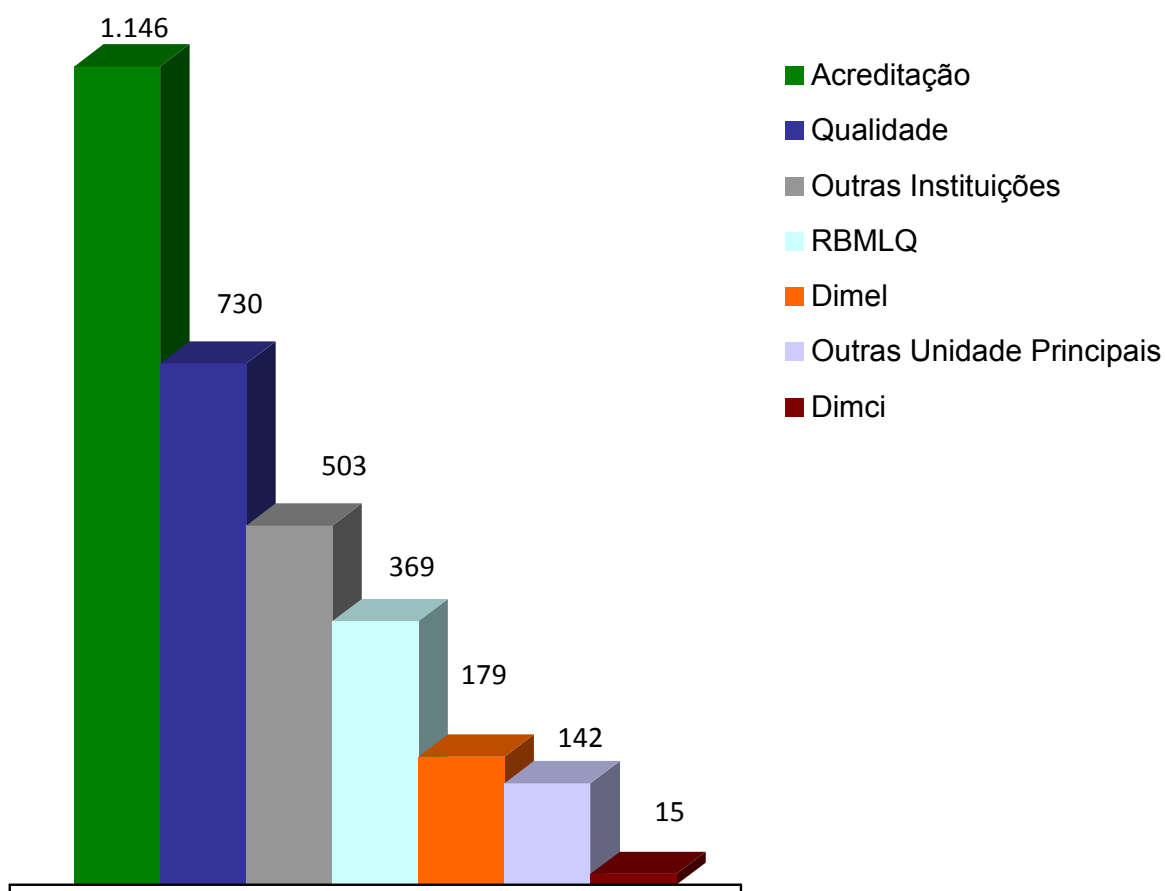


OUVIDORIA

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 - Cinspecon - 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
TOTAL	19

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)	
TOTAL	11

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001	1
- Empresas certificadas - ISO 9001 (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

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
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade) - procedimento de fiscalização incorreto (1)	1
Produto de certificação compulsória - 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)	16
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1) - Compulsório - Condicionador de ar (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1)	3
Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de descontaminação (1)	1
Regulamento Técnico Federal - RTF - Consulta Pública sobre componente automotivos (1)	1
Selo GNV	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (1)	2
Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (2)	2
TOTAL	27

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
TOTAL	13

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

CRÍTICA

Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto à solução do problema (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (1)	1
TOTAL	1

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
TOTAL	1