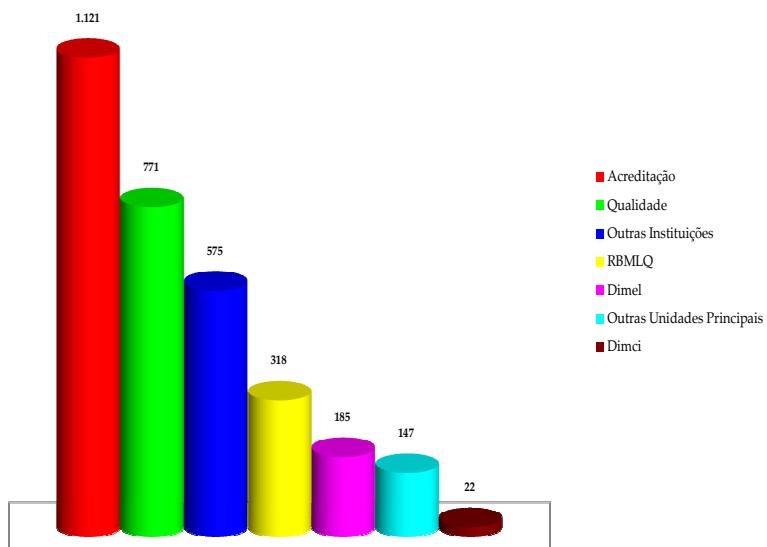


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Fevereiro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.433	695	11	0	3.139



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - CETESEV - Centro Tecnológico de Segurança Veicular - 025 (1) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1)	3
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Natan SJRP - Núcleo de Avaliação Técnica Automotiva Nacional Ltda - 334 (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	5

RECLAMAÇÃO

Acreditação - RBLE - Laboratório de ensaio (1)	1
OCO - Organismo de certificação de empresas e Serv. e Obras na Construção Civil - SAS Certificadora Ltda - 001 (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 016 (1) - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1)	2
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - ECI - Empresa Catarinense de Inspeção Veicular - 072 (1)	1
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal - FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem - 001 (1)	1
Produto com certificação voluntária - Vela para filtro de água (1)	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (1) - Informação incorreta (1)	2
TOTAL	9

SUGESTÃO

Acreditação	1
- Documentos básicos para acreditação (1)	
TOTAL	1

ELOGIO

Qualidade no atendimento	1
- Prestação de serviço (1)	
TOTAL	1

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001	2
- Certificação de empresa - ISO 9001 (1)	
- Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	
Produto com certificação voluntária	1
- Colchão e Colchonete (1)	
Produto de certificação compulsória	1
- Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)	
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

Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto de certificação compulsória - Capacete para motociclista (1) - Cilindro de GNV (1) - Luva cirúrgica (1) - Preservativo masculino (1)	4
Produto de certificação compulsória - sem selo - Cabo de aço de uso geral (1) - Cadeira Monobloco (1) - Cilindro de GNV (1)	3
Serviço certificado compulsoriamente - Ensaio de estanqueidade em instalações subterrâneas (3)	3
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (sem registro - empresas clandestinas) - Instalador de GNV (2) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - (sem registro - empresas clandestinas) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	4
Uso indevido da marca Inmetro - Avaliação da conformidade (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	17

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2) - Dispositivo de retenção para crianças (2) - Fósforos de segurança (1) - Pneu reformado (1)	6
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2)	4

<ul style="list-style-type: none"> - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1) 	
Qualidade no atendimento	2
<ul style="list-style-type: none"> - Demora na resposta (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) 	
Serviço certificado compulsoriamente	1
<ul style="list-style-type: none"> - Empresa requalificadora de cilindro GNV (1) 	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	3
<ul style="list-style-type: none"> - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2) - Instalador de GNV (1) 	
TOTAL	16

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro	1
<ul style="list-style-type: none"> - Não previsto - PBAC - Fogos de artifício (1) 	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
<ul style="list-style-type: none"> - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1) 	
Programa de análise de produtos	21
<ul style="list-style-type: none"> - Diversos (21) 	
TOTAL	23

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória	5
<ul style="list-style-type: none"> - Plugues e tomadas (5) 	
TOTAL	5

ELOGIO

Qualidade no atendimento	1
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1) 	
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

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

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

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