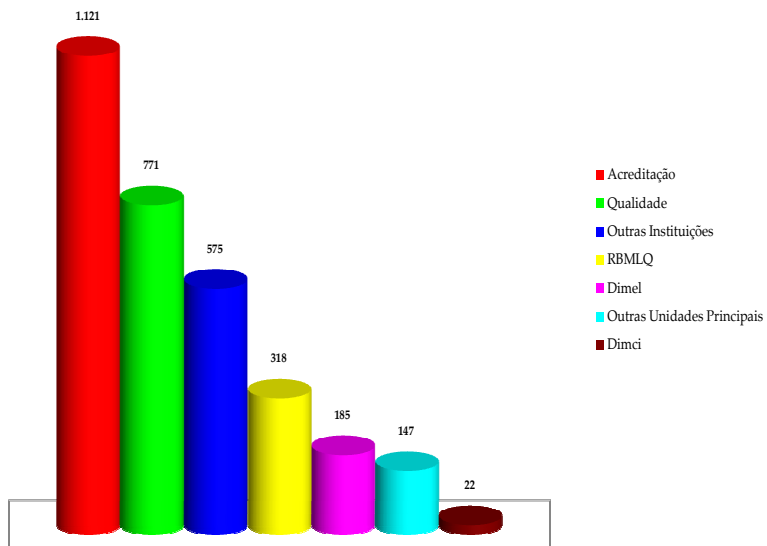


# OUVIDORIA

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

### 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 - BRTÚV 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
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

## SUGESTÃO

Ac creditação - Documentos básicos para ac creditação (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## ELOGIO

Qualidade no atendimento - Prestação de serviço (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Certificação de empresa - ISO 9001 (1) - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	2
Produto com certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1)	1
Produto de certificação compulsória - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</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

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
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

### 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

- Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1)	
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1) - Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	2
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) - Instalador de GNV (1)	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

### SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Não previsto - PBAC - Fogos de artifício (1)	1
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	1
Programa de análise de produtos - Diversos (21)	21
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

### CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (5)	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (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>

## OUVID - Ouvidoria

### ELOGIO

Qualidade no atendimento - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>