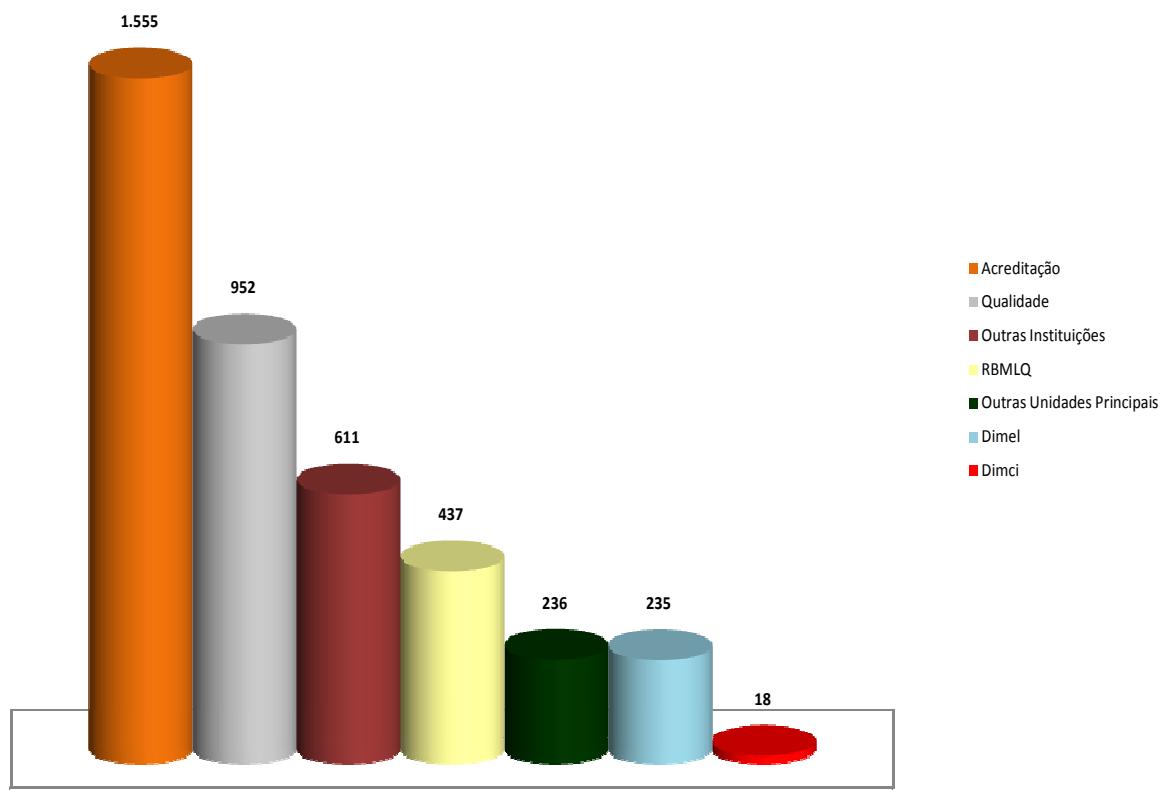


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Julho - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	PRESENCIAL	TOTAL
3.321	715	4	4	4.044



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - C.Q.I - Certificação, Qualidade e Inspeção Veicular Ltda-Me - 258 (1) - ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda - 0257 (1)	3
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - C.Q.I - certificação, qualidade e inspeção veicular - 258 (1)	1
Organismo de Inspeção - Veicular - OIA-VA - Mega Center - Organismo de Inspeção Veicular Ltda - OI-VA 011 (1)	1
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	6

RECLAMAÇÃO

Auditoria - Segurança Veicular - OIC-SV (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 016 (1) - NCC - Associação NCC Certificações do Brasil - 034 (1)	2
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - BSI BRASIL - 007 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Hda - Inspeção técnica veicular - 0314 (1) - Tecmetro inspeções Juiz de Fora - 0250 (1)	2
Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (1)	1
TOTAL	7

SUGESTÃO

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

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
- Avaliação da Conformidade (1)	
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária	1
- COM RAC - Telha cerâmica (1)	
Produto de certificação compulsória	9
- Brinquedo (4)	
- Fósforos de segurança (2)	
- Adaptador de plugues e tomadas (1)	
- Componentes do sistema GNV (1)	
- Regulador para GLP (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	2
- Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1)	
- Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1)	
Qualidade no atendimento	6
- Demora na resposta (1)	
- Demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) (2)	
- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (3)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	1
- Instalador de GNV (1)	
Site do INMETRO	3
- Base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) (3)	
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	23

SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 12 sugestões de produtos diversos, sendo que 11 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 1 sugerindo nova regulamentação.	12
TOTAL	12

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

RECLAMAÇÃO

Fiscalização (metrologia legal)	1
TOTAL	1

SUGESTÃO

Produto pré-medido - Tabela de padronização de produto (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	2
- Demora na resposta (1)	
- Insatisfação quanto à solução do problema (1)	
TOTAL	2

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro	1
- - Eliminador de ar (1)	
TOTAL	1

CAINT - Coordenação-Geral de Articulação Internacional

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento	1
- Demora na resposta (1)	
TOTAL	1

OUVID - Ouvidoria

ELOGIO

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