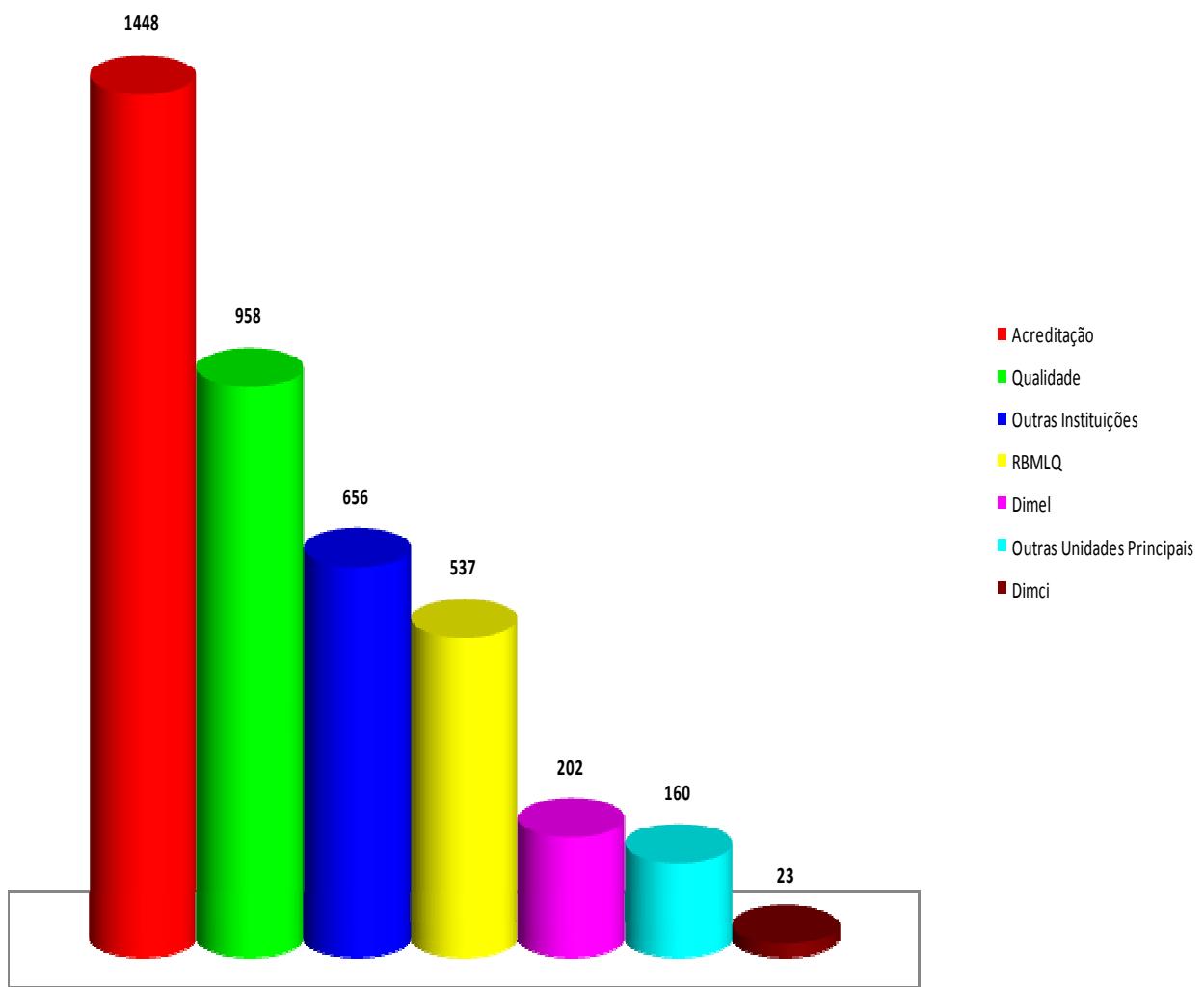


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Junho - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.170	801	10	3	3.984



## CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

Acreditação - OIC - SV - Segurança Veicular (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - CETESEV - Centro Tecnológico de Segurança Veicular - 025 (2) - ACTA - Supervisão Técnica Independente - 0020 (1) - CEPEL - Centro de Pesquisas de Energia Elétrica - 007 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1)	5
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - ITTRAN - Instituto Tecnológico de Transporte Ltda - 0257 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	1
Serviço certificado compulsoriamente - Ensaio de estanqueidade em instalações subterrâneas (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### RECLAMAÇÃO

OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - ICRAM - Metrologia Industrial e Científica Ltda - 173 (1) - Inspecionar - Inspeção Veicular Ltda - 367 (1)	2
Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1) - Demora na resposta (3)	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</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

Empresas clandestinas	5
- Instalador de GNV (3) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	
Produto de certificação compulsória	2
- Adaptador de plugues e tomadas (1) - Barras e fios de aço (vergalhão) (1)	
Produto pirata	4
- brinquedo (2) - Bicicleta de uso infantil (1) - Plugues e tomadas (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
- Compulsório - Lâmpada fluorescente (1)	
Serviço certificado compulsoriamente	2
- (NÃO CERTIFICADO) - Empresa requalificadora de cilindro GNV (2)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1) - Instalador de GNV (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## RECLAMAÇÃO

Fiscalização (qualidade)	1
- Componentes do sistema para GNV (1)	
Produto com certificação voluntária	2
- COM RAC - Mesa e cadeira (1)	
- COM RAC - Vidro temperado plano (móveis e construção civil) (1)	
Produto com declaração do fornecedor compulsória	1
- Colete para motociclista (1)	
Produto de certificação compulsória	8
- Brinquedo (2)	
- Fósforos de segurança (2)	
- Adaptador de plugues e tomadas (1)	
- Dispositivo de retenção para crianças (1)	
- Panela de pressão (1)	
- Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	
Qualidade no atendimento	6
- Demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) (2)	
- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (2)	
- Demora no registro de instalador de GNV (1)	
- Insatisfação quanto a solução do problema (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	1
- Instalador de GNV (1)	
Site do INMETRO	5
- Atualização de dados (2)	
- Base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) (2)	
- Demora na atualização de dados (1)	
Verificação de desempenho	1
- Compulsório - Aspirador de pó (1)	
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

## SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 15 sugestões de produtos diversos, sendo que 13 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 2 sugerindo nova regulamentação.	15
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

## CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## ELOGIO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro - Previsto - PBAC (1) - Previsão de regulamento de fontes de alimentação para computador (1)	1
Qualidade no atendimento - Satisfação quanto ao conteúdo da resposta (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**

## DENÚNCIA

Instrumento de medição SEM aprovação de modelo - Balança (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## **RECLAMAÇÃO**

Taxa de serviço metrológico	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 - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## CORED - Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia

### DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Espírito Santo (1)	1
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

### CRÍTICA

Site do INMETRO - Naveabilidade no site (dificuldade) (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>