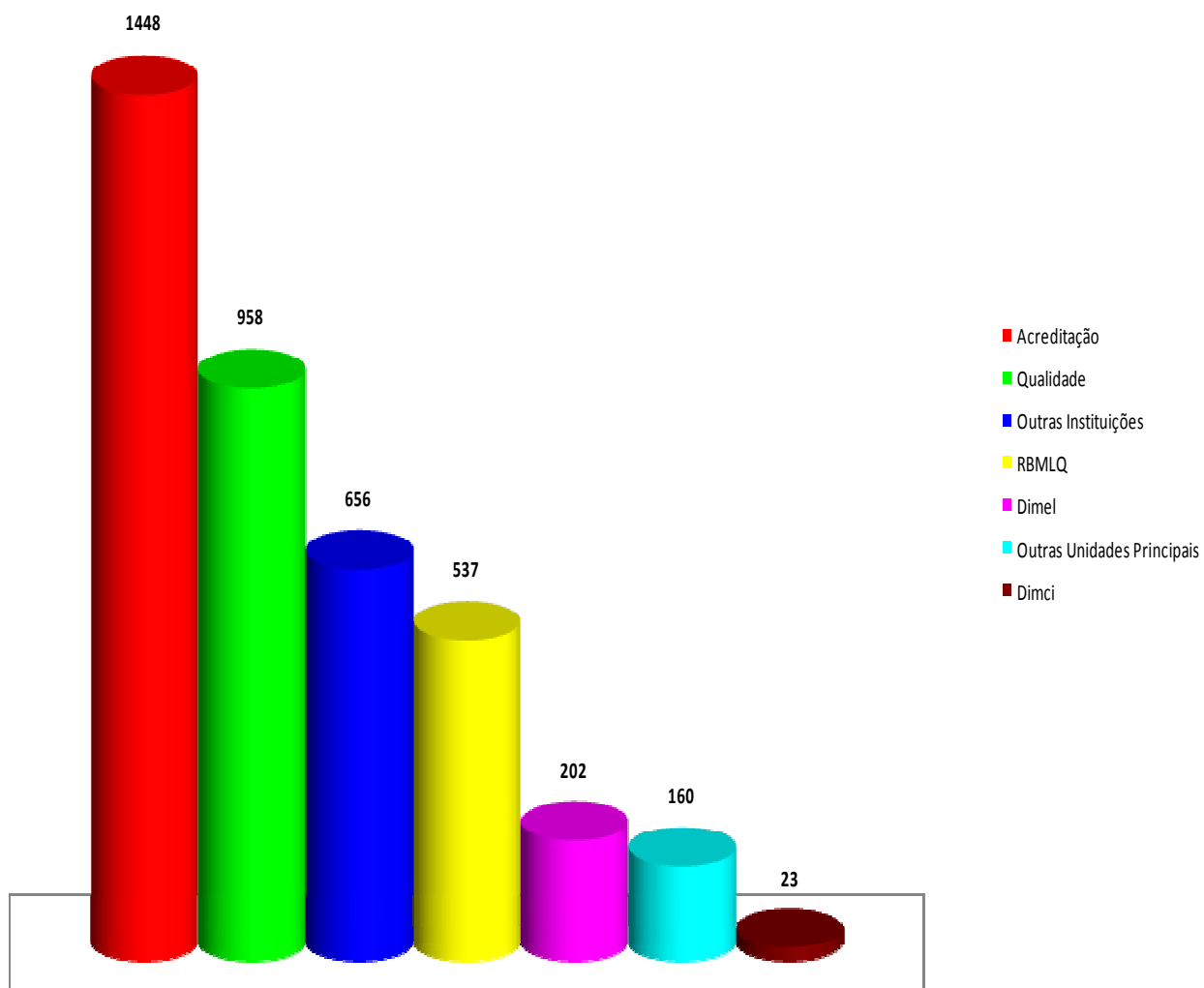


OUVIDORIA

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
TOTAL	9

RECLAMAÇÃO

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

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	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

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

RECLAMAÇÃO

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

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
TOTAL	15

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (2)	2
TOTAL	2

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
TOTAL	2

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

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

RECLAMAÇÃO

Taxa de serviço metrológico	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 - OUVID - GA - Grupo de Analistas da Ouvidoria (2)	2
TOTAL	2

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
TOTAL	2

DITEC - Diretoria de Tecnologia e Inovação

CRÍTICA

Site do INMETRO - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	1
TOTAL	1