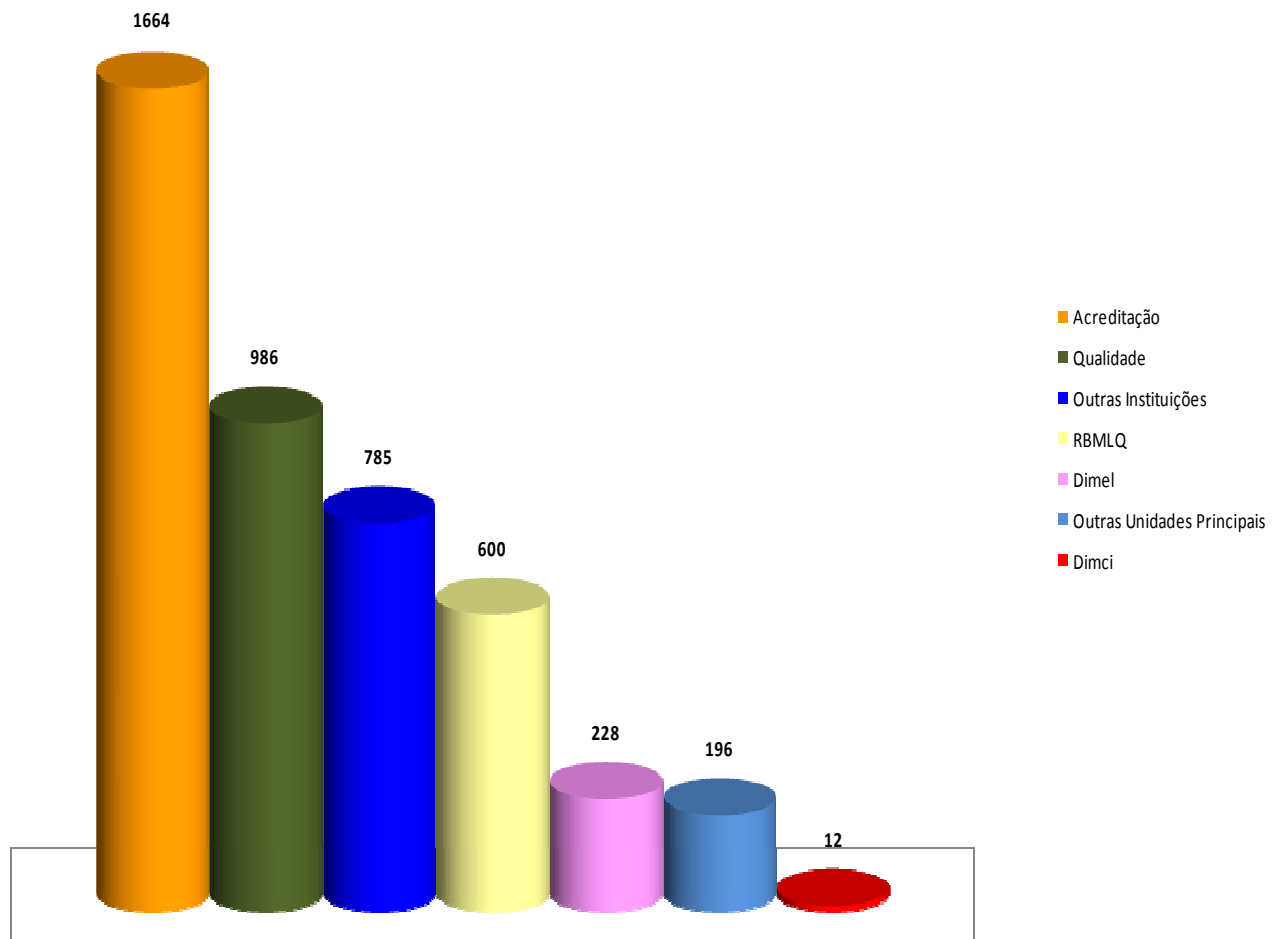


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Maio - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.624	836	7	4	4.471



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

Laboratório de calibração - RBC	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda - 018 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (2)	4
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - BBI Serviços de Inspeção Ltda - 322 (1) - Inspear Ltda - 166 (1) - INSPEVALE - Inspeção de Segurança Veicular Ltda - 218 (1) - Nic Tran Inspeção veicular Ltda - 0329 (1)	4
Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1)	1
TOTAL	10

RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda - 018 (1) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (1)	2
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - SAS Certificadora Ltda - 018 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Etesul estação de inspeção veicular - 0164 (1) - Isv - Inspeção de segurança veicular - 0182 (1) - Martins & Martins Inspeções Veiculares Ltda - 114 (1)	4

- Siv - serviços de inspeção veicular - 0215 (1)	
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
Site do INMETRO - Atualização de dados (3)	3
TOTAL	12

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Produto com certificação voluntária - Colchão e Colchonete (1)	1
TOTAL	2

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 (2)	2
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (2) - Cabo de aço de uso geral (2) - Barras e fios de aço (vergalhão) (1)	8

- Extintor de incêndio (1) - Plugues e tomadas (1) - Reator eletrônico (1)	
Produto pirata - Barras e fios de aço (2) - Bebedouro (1) - Brinquedo (1) - Reator (1) - Barras e fios de aço (2)	5
Empresas registradas - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2) - Descontaminador de equipamentos para transporte de produtos perigosos (1)	03
Empresas clandestinas - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (5) - Instalador de GNV (1)	06
Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1)	1
TOTAL	25

RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária - Cadeira alta (1)	1
Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (4) - Brinquedo (4) - Adaptador de plugues e tomadas (1) - Capacete para motociclista (1) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1)	14
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1) - Compulsório - Lâmpada fluorescente (1) - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1)	4
Qualidade no atendimento	5

- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (3) - Insatisfação quanto a solução do problema (2)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - (PEDIDO DE REGISTRO) - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
TOTAL	25

SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 18 sugestões de produtos diversos, sendo que 15 sugestões são para o Programa de Análise de Produtos e 3 sugerindo nova regulamentação	18
TOTAL	18

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (4)	4
Programa de análise de produtos	1
TOTAL	5

ELOGIO

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

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Curso e evento promovido pelo INMETRO - Curso de Metrologia (1)	1
--	---

Instrumento de medição - Cronotacógrafo (1) - Medidor de energia elétrica - CHIP AMPLA (1)	2
Taxa de serviço metrológico	3
TOTAL	6

SUGESTÃO

Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

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

OUVID - Ouvidoria

CRÍTICA

Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1)	1
TOTAL	1

ELOGIO

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

CORED - Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia

DENÚNCIA

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Minas Gerais (1)	1
TOTAL	1