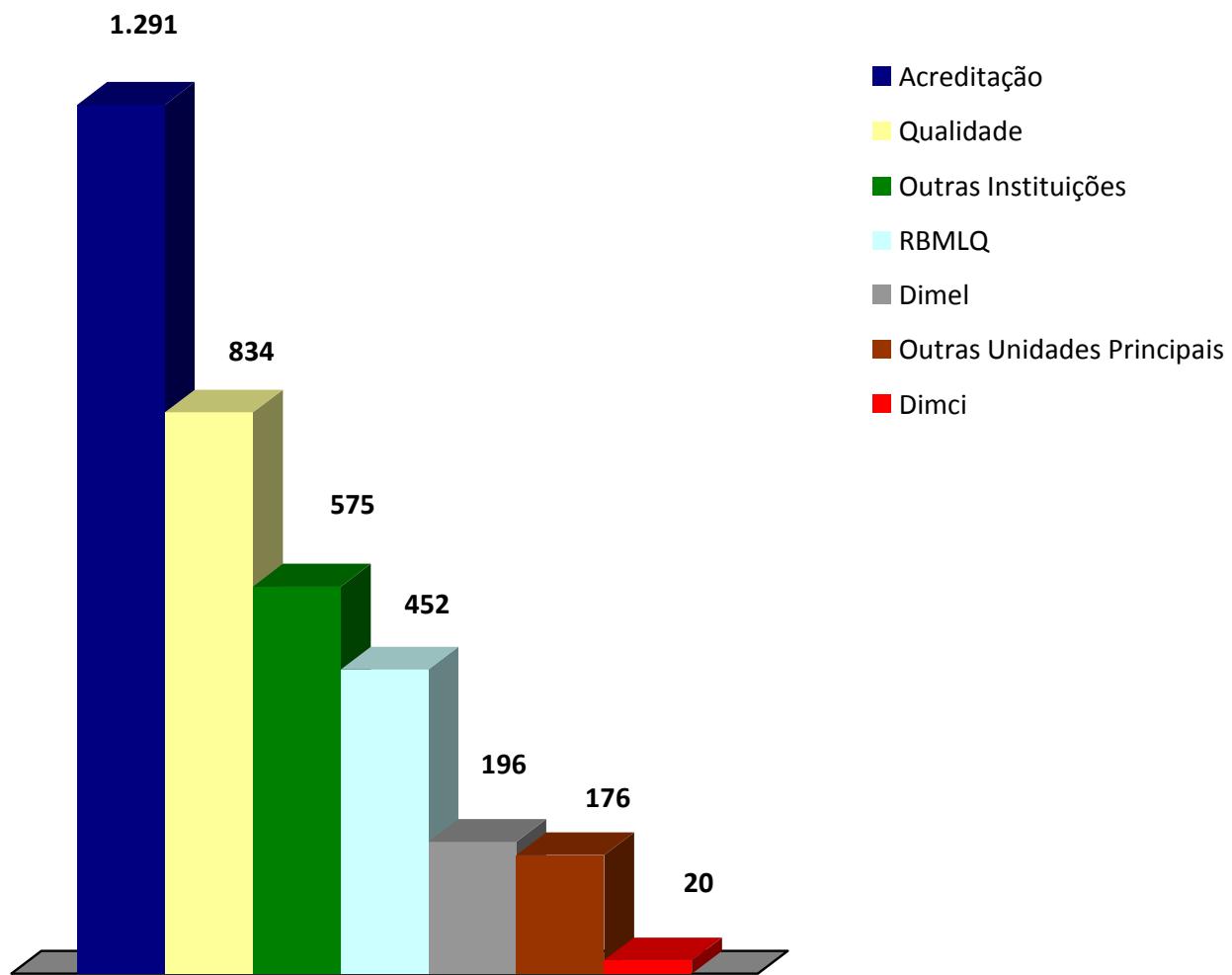


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Novembro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
2.820	721	2	1	3.544



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1)	1
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - SGS ICS Certificadora Ltda - 009 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	1
TOTAL	3

RECLAMAÇÃO

Certificado de inspeção - CI	1
ISO 9001 - Empresas certificadas - ISO 9001 (1)	1
Laboratório de calibração - RBC	3
OCA - Organismos de certificação de gestão ambiental - OCA - BVQI do Brasil Sociedade Certificadora - 01 (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - INOR - Inst. da Norm. na Seg. Saúde, Qual., Prod., Avaliações e Juizo Arbitral - 008 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Botafogo Inspeções e Vistorias Veiculares Ltda ME (1) - C.Q.I - certificação, qualidade e inspeção veicular - 258 (1) - ITV - Inpeção Técnica Veicular Ltda - 077 (1) - Seta Instituição Técnica de Inpeção Veicular Ltda - 229 (1) - TRANSTECH Engenharia e Inpeção S/C - 127 (1) - TRANSTECH Engenharia e Inpeção S/C - 128 (1) - VISTOCAR Uberaba Centro de Inpeção Veicular Ltda - 209 (1)	7
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal - FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem - 001 (1)	1
Organismo de Inpeção - Veicular - OIA-VA - Tecmetro Inspeções Juiz de Fora Ltda (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1)	1
TOTAL	17

Organismos Acreditados pelo Inmetro

RECLAMAÇÃO

Serviço certificado compulsoriamente - Empresa requalificadora de cilindro GNV (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

Produto de certificação compulsória - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Conexões de ferro fundido maleável para condução de fluidos (1)	2
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1) - Compulsório - Máquina de lavar (1)	2
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	1
TOTAL	5

RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória - Brinquedo (5) - Dispositivo de retenção para crianças (2) - Cadeira plástica monobloco (2) - Fósforos de segurança (2) - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Cabos e cordões flexíveis isolados com (PVC) (1) - Luva cirúrgica e de procedimento não cirúrgico de BORRACHA NATURAL E DE MIST. DE BORRACHA SINTÉTICA (1) - Panela de pressão (1) - Plugues e tomadas (1) - Preservativo masculino (1) - Extintor de incêndio (1)	18
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Voluntário - Coletor Solar Plano Banho (1)	4

- Compulsório - Aquecedores de água a gás (instantâneo/acumulação) (1)	
- Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (1)	
- Compulsório - Lâmpada Fluorescente Compacta com reator integrado (1)	
Qualidade no atendimento	1
- Demora na resposta (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	1
- (PEDIDO DE REGISTRO) - Reforma de pneus (1)	
TOTAL	24

SUGESTÃO

Assunto não regulamentado pelo Inmetro	5
- Não previsto - PBAC (5)	
Produto de certificação compulsória	1
- Embalagens para envasilhamento de álcool (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	3
- Compulsório - Refrigerador e assemelhados (1)	
- Voluntário - Veicular (economia de combustível) (2)	
Programa de análise de produtos	15
- Diversos (14)	
Regulamento Técnico Federal - RTF	1
- Qualidade (1)	
TOTAL	25

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória	2
- Dispositivo de retenção para crianças (2)	
TOTAL	2

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

RECLAMAÇÃO

Produto pré-medido	1
- Exame metrológico (1)	
TOTAL	1

CRÍTICA

Manutenção e conserto de instrumento de medição - Balança (1)	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**RECLAMAÇÃO**

Laboratório de calibração - RBC	1
Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2)	2
TOTAL	3

OUVID - Ouvidoria**ELOGIO**

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