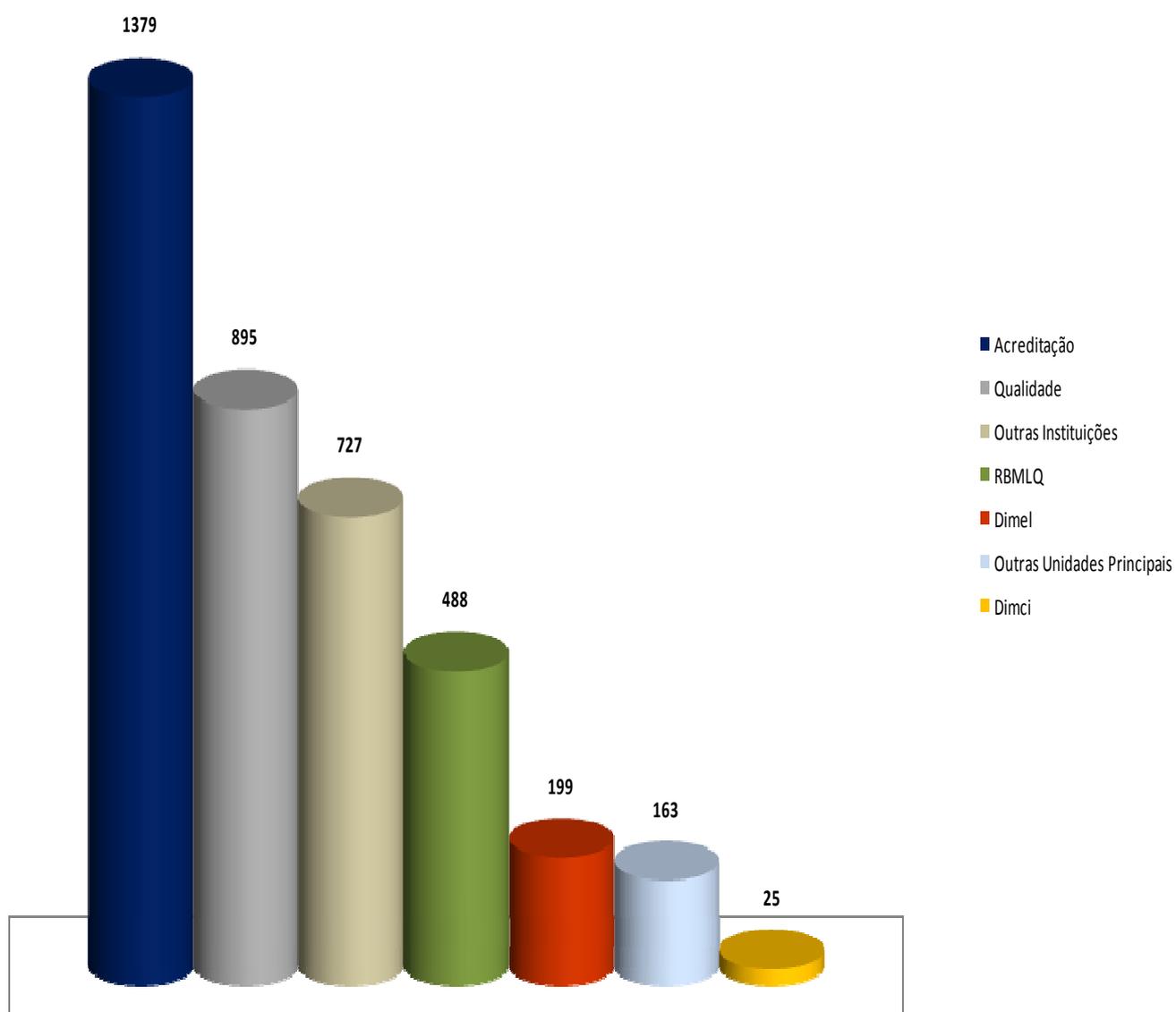


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Outubro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.057	806	9	4	3.876



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

OCP - Organismos de certificação de produtos - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1) - ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda - 042 (1) - TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná - 0024 (1)	3
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Nacional Inspeções Ltda - 279 (2) - Cinspecon - Centro Especializ. de Inspeções e Consultorias Ltda.-ME - 296 (2) - Embravec - Empr. Brasill. de Inspeção Veicular Ltda - 289 (1) - Visto-Car Cargas Perigosas Ltda - 284 (1) - West Engenharia de Inspeção - 294 (1)	7
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Central de Inspeções Veicular Ltda - 206 (1) - MULT - Fortaleza Inspeção Veicular Ltda - 151 (1)	2
TOTAL	12

RECLAMAÇÃO

Laboratório de calibração - RBC	1
Laboratório de ensaio - RBLE	2
Monitoramento online - Avaliador independente (1)	1
OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda - 006 (1)	1
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Cédula Mercosul (1) - CIPETTRAN Norte - Centro de Inspeção e Pesquisa em Transporte Ltda - 221 (1)	2
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal - FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem - 001 (1)	1
Qualidade no atendimento - Demora na acreditação de organismo/laboratório (1) - Demora na resposta (1)	2
TOTAL	10

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Plugues e tomadas (1)	1
TOTAL	1

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

Falsos fiscais - São Paulo (1)	1
Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1)	1
Produto com declaração do fornecedor compulsória - Isqueiro a gás, recarregável ou descartável (1)	1
Produto de certificação compulsória - Extintor de incêndio (1)	1
Produto pirata - Bebedouro (1) - Brinquedo (1)	2
Serviço certificado compulsoriamente - (NÃO CERTIFICADO) - Serv. de ensaio de estanqueidade em inst. subterrâneas (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (1)	1
TOTAL	8

RECLAMAÇÃO

Auditoria - IPEM - SP (1)	1
Fiscalização (qualidade) - Cadeira plástica monobloco (1)	1
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (12) - Dispositivo de retenção para crianças (6) - Painel de pressão (2) - Brinquedo - MATTEL (2) - Bebedouro (1) - Bicicleta de uso infantil (1) - Chupeta (1) - Fósforos de segurança (1) - Pneus novos destinados a automóveis, etc (1) - Regulador para GLP (1)	28
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (3) - Compulsório - Ventilador de teto (1) - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1)	5
Qualidade no atendimento - Demora na resposta (1) - Insatisfação quanto a solução do problema (1)	2
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (1)	1
Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (1) - Navegabilidade no site (dificuldade) (1)	2
Verificação de desempenho - Compulsório - Secador de cabelo (selo ruído) (1)	1
TOTAL	41

SUGESTÃO

A Ouvidoria recebeu 14 sugestões para o Programa de Análise de Produtos	14
Produto de certificação compulsória - Capacete para motociclista (1)	1
Selo de identificação da conformidade	1
Sistema de Gestão da Sustentabilidade para os Meios de Hospedagem	1
TOTAL	17

CRÍTICA

Produto de certificação compulsória - Dispositivo de retenção para crianças (1)	1
Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (1)	1
TOTAL	2

ELOGIO

Qualidade no atendimento	1
TOTAL	1

DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica

RECLAMAÇÃO

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (6)	6
TOTAL	6

GABIN - Gabinete da Presidência

DENÚNCIA

Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (4)	4
TOTAL	4

RECLAMAÇÃO

Licitação	1
TOTAL	1

CORED - Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia**DENÚNCIA**

Fiscalização (metrologia legal) - conduta inadequada (1)	1
TOTAL	1

RECLAMAÇÃO

RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Maranhão (2)	2
TOTAL	2

PRESI - Presidência**ELOGIO**

PQGF - Prêmio Qualidade do Governo Federal	1
TOTAL	1

OUID - Ouvidoria**ELOGIO**

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