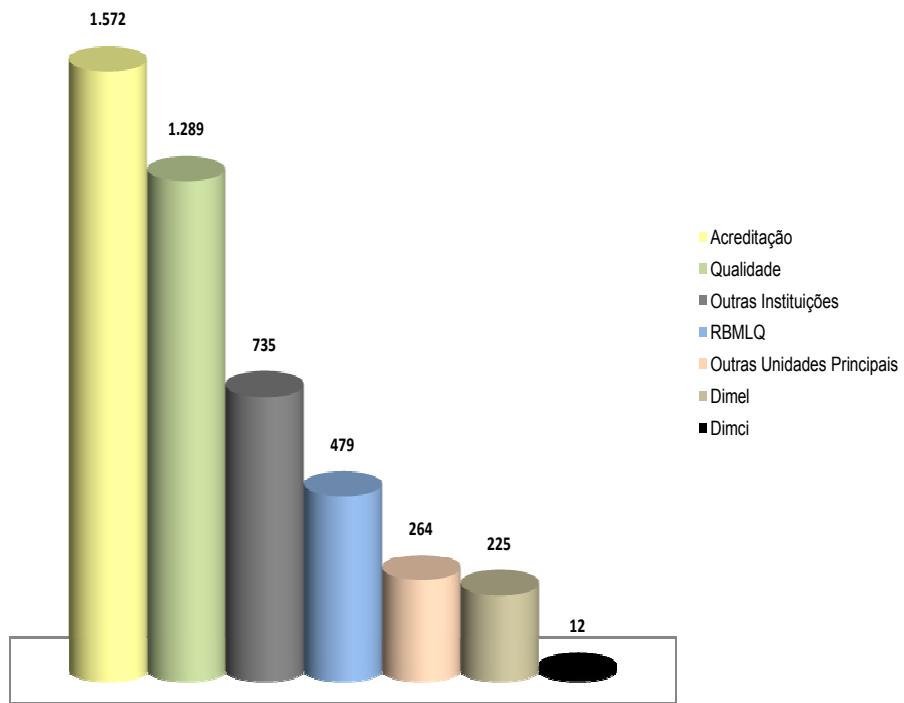


# OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Setembro - 2010

TELEFONE	INTERNET	CORREIO / FAX	CONTATO PESSOAL	TOTAL
3.519	1.051	4	2	4.576



## GCCRE - Coordenação Geral de Acreditação

### DENÚNCIA

OCO - Organismo de certificação de empresas e Serv. e Obras na Construção Civil - SAS Certificadora Ltda - 001 (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - Master Associação de Avaliação de Conformidade Telecom - 060 (1)	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - BBI Serviços de Inspeção Veicular Ltda - 0332 (1) - Nacional Inspeções Ltda - 279 (1) - West Engenharia de Inspeção - 294 (1)	3
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - Mega Center - 0240 (1)	1
Organismo de Inspeção - Veicular - OIA-VA - Em fase de acreditação (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

### RECLAMAÇÃO

Acreditação - OIC - SV - Segurança Veicular (1)	1
Monitoramento online - Avaliador independente (1)	1
OCP - Organismos de certificação de produtos - ICEPEX - Instituto para Certificação Expressa de Produtos - 046 (1)	1
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso - Ausência de organismo de inspeção (1) - Procedimento de inspeção (1)	2
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular - CETRA - Centro de Engenharia de Trânsito - 0057 (1) - Isv - Inspeção de segurança veicular - 0182 (1) - Viva - vistoria e inspeção de veículos automotores - 078 (1)	3
Produto de certificação compulsória - Brinquedo (1)	1
Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

## Organismos Acreditados pelo Inmetro

### RECLAMAÇÃO

Produto com certificação voluntária, sem RAC	2
- Carrinho para criança (2)	
<b>TOTAL</b>	<b>2</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

Produto de certificação compulsória	2
- Barras e fios de aço (vergalhão) (1)	
- Brinquedo (1)	
Produto de certificação compulsória - Produto pirata (selo falso)	1
- Capacete para motociclista (1)	
Serviço certificado compulsoriamente	1
- Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- Inspeção técnica e manutenção em extintores de incêndio (2)	
Denúncia sem evidências ou dados incompletos	3
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### RECLAMAÇÃO

Produto de certificação compulsória	12
- Brinquedo (6)	
- Dispositivo de retenção para crianças (4)	
- Capacete para motociclista (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE	1
- Compulsório - Fogão e forno (qualidade) (1)	

Qualidade no atendimento	2
- Demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) (1)	
- Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (1)	
Serviço certificado compulsoriamente	1
- Empresa requalificadora de cilindro GNV (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	2
- Instalador de GNV (2)	
Site do INMETRO	3
- Base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) (3)	
Reclamação sem evidências ou dados incompletos	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</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
Avaliação da Conformidade (anel de extintor)	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## CRÍTICA

Produto de certificação compulsória	6
- Plugues e tomadas (4)	
- Brinquedo (1)	
- Extintor de incêndio (1)	
Serviço com declaração do fornecedor compulsória	1
- Instalador de GNV (1)	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal**

**RECLAMAÇÃO**

Taxa de serviço metrológico	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**SUGESTÃO**

Produto pré-medido - Unidade de medida para comercialização de barbante a peso (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**DIMCI - Diretoria de Metrologia Científica**

**RECLAMAÇÃO**

Qualidade no atendimento - Erro no certificado (2)	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

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

**DENÚNCIA**

Fiscalização (metrologia legal) - conduta inadequada (1)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>