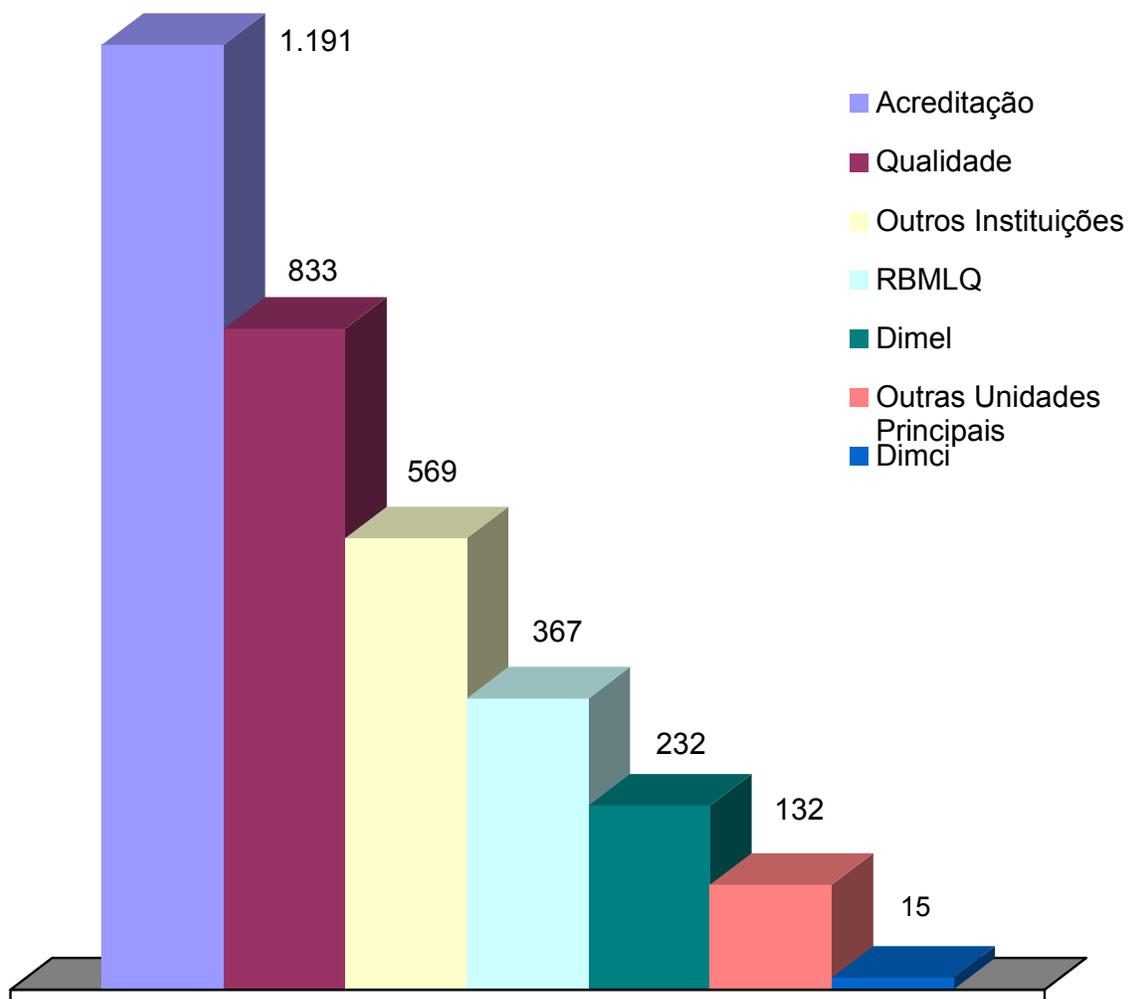


OUVIDORIA

Relatório - Síntese / Janeiro - 2011

| TELEFONE | INTERNET | CORREIO / FAX | CONTATO PESSOAL | TOTAL |
|----------|----------|---------------|-----------------|-------|
| 2.553 | 778 | 7 | 1 | 3.339 |



CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação

DENÚNCIA

| | |
|--|-----------|
| OCS - Organismos de certificação de sistemas da qualidade - BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda - 0012 (1) | 1 |
| OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular | 5 |
| Uso indevido da marca Inmetro - Acreditação (1) | 1 |
| TOTAL | 07 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|-----------|
| Acreditação - Documentos básicos para acreditação (1) | 1 |
| Laboratório de calibração – RBC - Certificados assinados por técnico de nível médio (1) - Insatisfação quanto ao atendimento do Laboratório Visomes (1) | 2 |
| OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular | 6 |
| Qualidade no atendimento - Insatisfação quanto à solução do problema (1) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1) | 2 |
| Site do INMETRO - Demora na atualização de dados (1) | 1 |
| TOTAL | 12 |

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Site do INMETRO - Sugestão para melhoria (busca da base de produtos com conformidade avaliada para aparelho para melhoria da qualidade da água para consumo humano (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

DQUAL - Diretoria da Qualidade

DENÚNCIA

| | |
|---|----------|
| Falsos fiscais - São Paulo (1) | 1 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Condicionador de ar (2) | 2 |
| TOTAL | 3 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|-----------|
| Processos certificados compulsoriamente - Cesta de Alimentos e Similares (1) | 1 |
| Produto com certificação voluntária - Água Mineral (1) | 1 |
| Produto com declaração do fornecedor compulsória - Pó para extintor de incêndio (1) | 1 |
| Produto de certificação compulsória - Brinquedo (3) - Fósforos de segurança (2) - Cadeira plástica monobloco (1) - Dispositivo de retenção para crianças (1) - Embalagens recondicionada para transporte terrestre de produtos perigosos (1) - Aparelho para Melhoria da Qualidade da Água (1) - Plugues e tomadas (1) - Preservativo masculino (1) - Regulador para GLP (1) | 12 |
| Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE - Compulsório - Refrigerador e assemelhados (3) - Compulsório - Fogão e forno (Segurança e eficiência energética) (2) - Voluntário - Veicular (economia de combustível) (1) | 6 |
| Qualidade no atendimento - Demora no registro de empresa de manutenção em extintores (2) - Insatisfação quanto ao atendimento realizado (1) | 3 |
| Serviço com declaração do fornecedor compulsória - Instalador de GNV (5) | 5 |
| TOTAL | 29 |

SUGESTÃO

| | |
|---|-----------|
| A Ouvidoria recebeu 18 sugestões de produtos diversos, sendo 15 sugestões para o Programa de Análise de Produtos e 3 sugerindo nova regulamentação. | 15 |
| Produto de certificação compulsória <ul style="list-style-type: none">- Artigo Escolar (escrever a cor no lápis) (1)- Rolha de vinho (1)- Regulador de pressão para cilindro de gases utilizados em solda (1) | 3 |
| TOTAL | 18 |

CRÍTICA

| | |
|--|----------|
| Acessibilidade para portadores de deficiência <ul style="list-style-type: none">- Transporte rodoviário (ônibus) (1) | 1 |
| Produto de certificação compulsória <ul style="list-style-type: none">- Plugues e tomadas (3) | 3 |
| TOTAL | 4 |

DIMEL - Diretoria de Metrologia Legal

DENÚNCIA

| | |
|--|----------|
| Instrumento de medição sem aprovação de modelo <ul style="list-style-type: none">- Balança (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

RECLAMAÇÃO

| | |
|---|----------|
| Produto pré-medido <ul style="list-style-type: none">- Cartucho de impressora (1) | 1 |
| Qualidade no atendimento <ul style="list-style-type: none">- Demora na resposta (1) | 1 |
| TOTAL | 2 |

SUGESTÃO

| | |
|---|----------|
| Produto pré-medido <ul style="list-style-type: none">- Sugestão de padronização de produto pré-medido (padronização dos tamanhos dos rolos de papeis toalha para uso doméstico, pois cada um tem tamanho diferente) (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

CRÍTICA

| | |
|--|----------|
| Produto pré-medido - Procedimento de fiscalização (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

GABIN - Gabinete da Presidência**DENÚNCIA**

| | |
|--|----------|
| Uso indevido da marca Inmetro - Institucional (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |

AUDIN - Auditoria Interna**DENÚNCIA**

| | |
|---|----------|
| RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Santa Catarina (1) | 1 |
| TOTAL | 1 |