

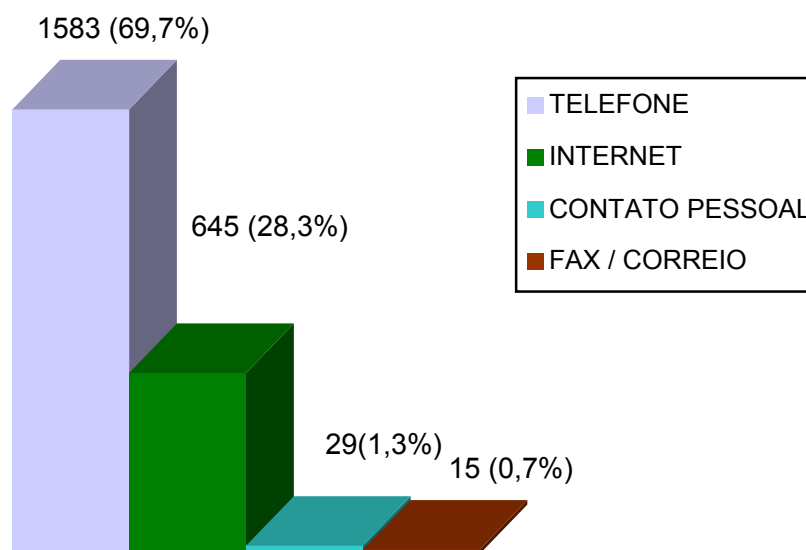
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Abril - 2004

No mês de março de 2004, foram realizados 2.272 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.010 (88,5%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1583	645	29	15

Atendimento por Origem

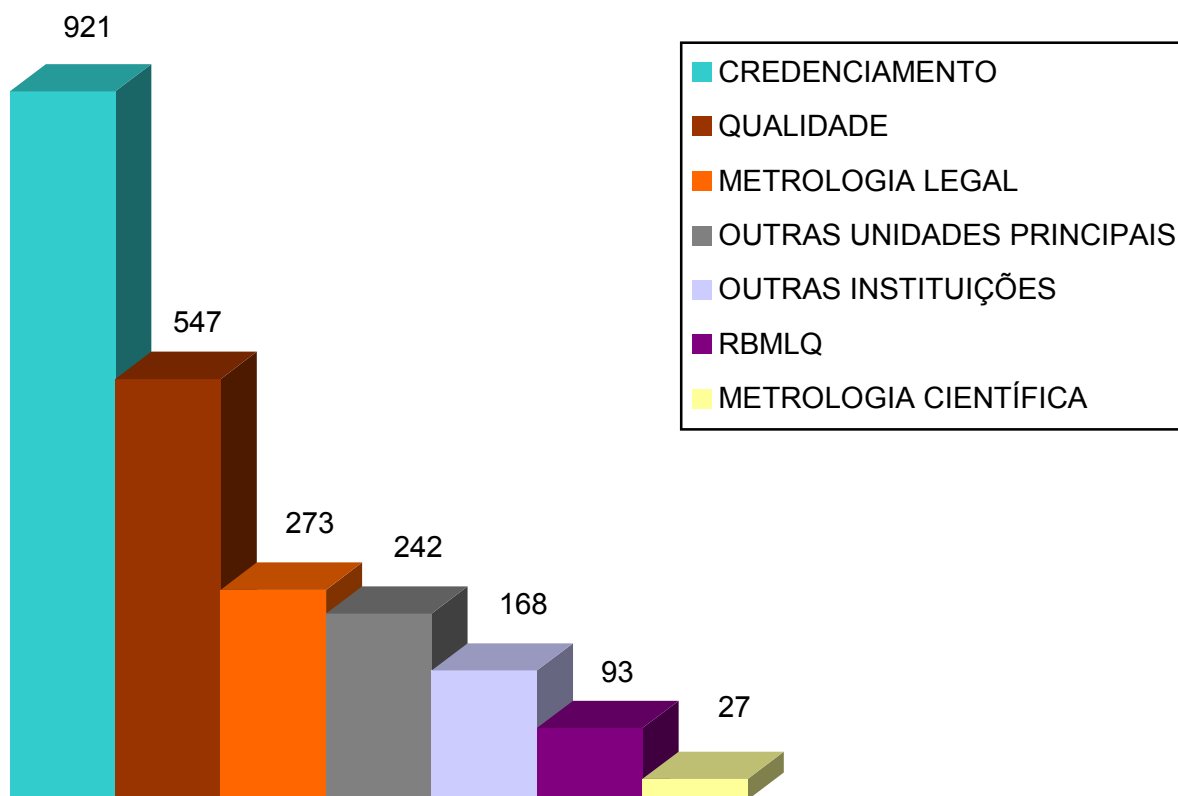


Abril 2004

Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

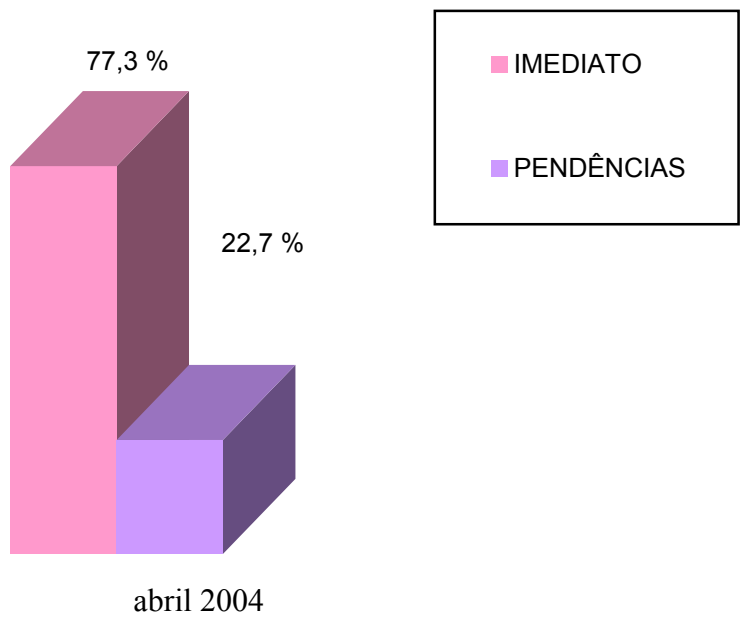
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CREENCIAMENTO	92	158	105	-	355	58,7 %
QUALIDADE	66	40	66	01	173	28,6 %
METROLOGIA LEGAL	47	12	06	-	65	10,8 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	10	01	-	-	11	1,9 %
TOTAL	216	211	177	01	605	100%

Atendimentos por Unidade

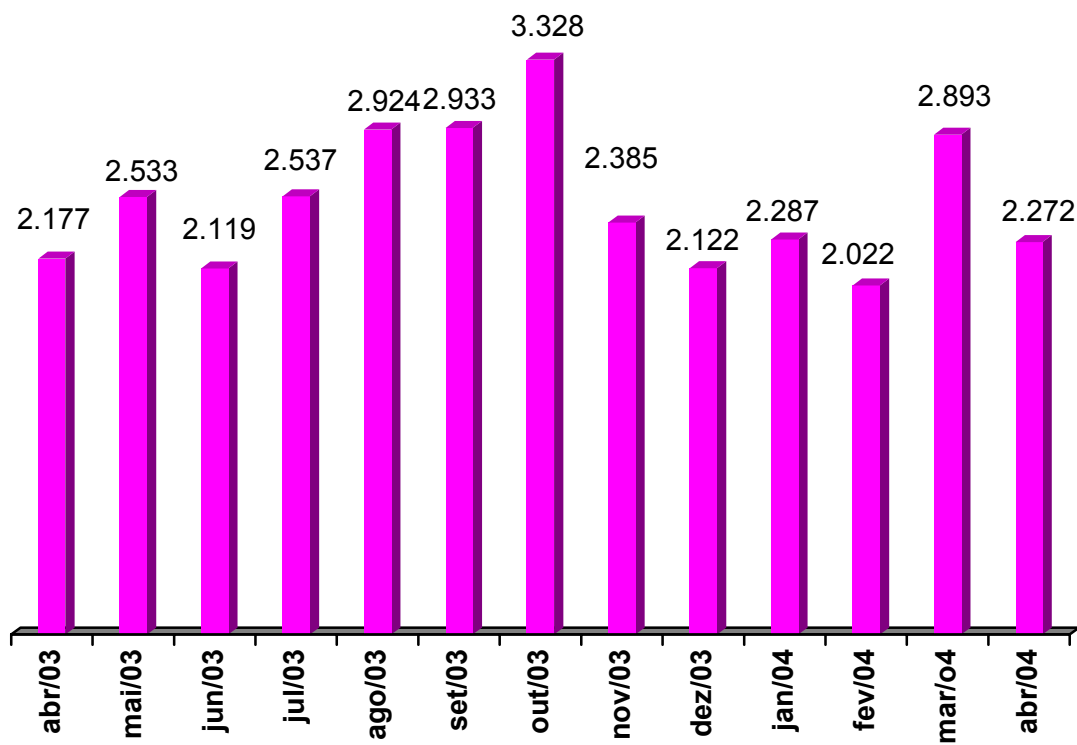


Abril 2004

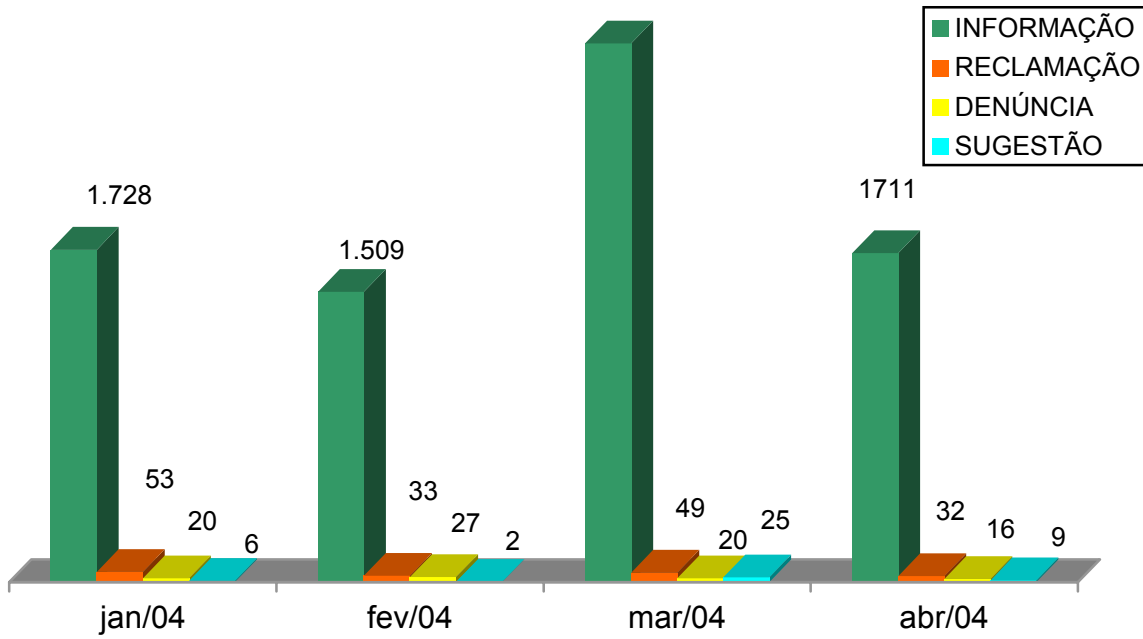
Atendimentos Imediatos x Pendência



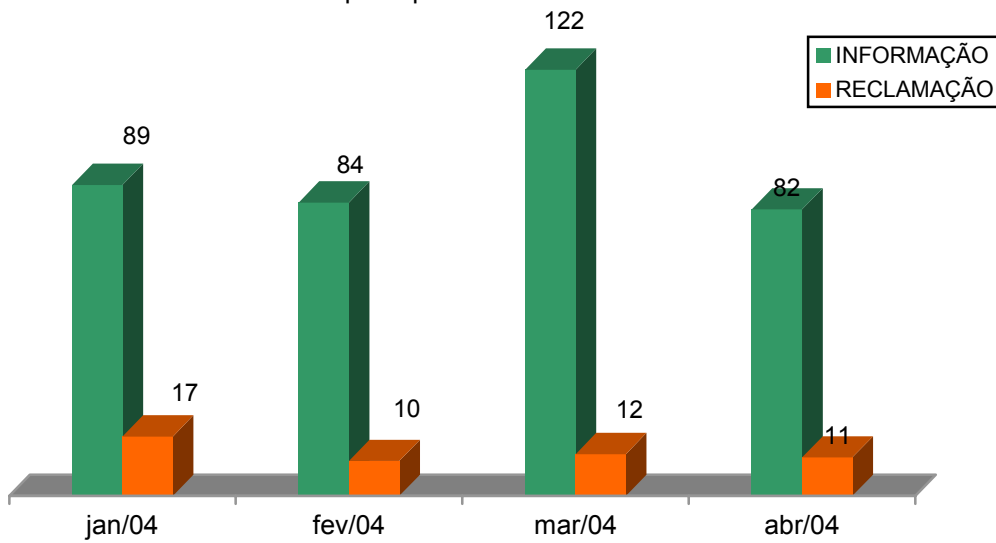
Evolução dos Atendimentos abril/2003 a abril/2004



INMETRO
Evolução dos Atendimentos
por Tipo



RBMLQ
Evolução dos Atendimentos
por Tipo



**CGCRE - CREDENCIAMENTO
921 ATENDIMENTOS / ABRIL 04**

INFORMAÇÕES	892
--------------------	------------

Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção	413
Laboratórios Credenciados	130
Laboratórios de Ensaios (83) Laboratórios de Calibração (47)	
Acreditação de Organismos	64
Organismos de Inspeção (60) Organismos de Certificação de Produtos (02) Organismo de Certificação de Pessoal (01) Organismos Treinamento (01)	
Certificação Voluntária de Produto	55
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	22
Certificação ISO 9000	19
Empresas com Certificação ISO 9000	19
Acreditação de Laboratórios	13
Laboratório de Ensaios (09) Laboratório de Calibração (04)	
Transporte de produtos perigosos	08
Certificação ISO 14000	05
Assuntos Diversos	144

RECLAMAÇÕES	19
--------------------	-----------

Produto Compulsório	08
Brinquedo (03) Pneus (02) Estabilizador de voltagem (01) Preservativo (01)	
Empresa Certificada com ISO 9000	03
Organismo de Inspeção	02
Produto Voluntário Carrinho de bebê (1) Telha cerâmica (1)	02
Empresa de recarga de extintor	01
Certificações em instalações elétricas	01
Uso indevido da marca Inmetro	01
Fiscalização em oficina GNV	01

DENÚNCIAS	10
------------------	-----------

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	06
Contra Auditor	02
Empresa de recarga de extintor	01
Empresa Certificada com ISO 9000	01

PENDÊNCIAS	
-------------------	--

	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREENCIAMENTO	92	158	105	355

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	2003												
CREENCIAMENTO	02	-	01	03	-	-	01	01	09	06	11	14	48
INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	2004												
CREENCIAMENTO	03	04	18	19	-	-	-	-	-	-	-	-	44
Total													92

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	02	12	04	09	07	06	05	09	04	05	63
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	04	05	04	03	02	03	07	07	12	10	09	06	72
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	13	06	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
Total													158

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	03	03	02	03	03	09	03	03	01	30
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	02	03	04	01	02	08	05	08	06	04	03	06	52
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	06	11	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
Total													105

DQUAL - QUALIDADE
547 ATENDIMENTOS / ABRIL 04

INFORMAÇÕES	524
--------------------	------------

Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	89
Cesta de Alimentos (14) Componentes do Kit GNV (12) Manutenção e Recarga de Extintores (11) Requalificação de Cilindro para GNV (08) Capacete (06) Brinquedo (06) Extintores de Incêndio (05) Pneus (04) Mangueira para GLP (03) Outros (20)	
Certificação de Produto	68
Brinquedo (15) Pneu (09) Cesta de Alimentos (06) Reatores (05) Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (05) Plugues e tomadas (04) Capacete (03) Equipamentos Eletromédicos (03) Cilindro para GNV (03) Outros (20)	
Têxtil	48
Oficinas Para Conversão de Gnv	45
Produtos Analisados	31
Documentos para Execução da Inspeção Veicular	23
Selo Gnv (Para-Brisa)	21
Programa Brasileiro de Etiquetagem	18
Declaração de Não Compulsoriedade de Certificação de Produto	14
Nota Fiscal de Kit GNV	06
Assuntos Diversos	161

RECLAMAÇÕES	09
--------------------	-----------

Oficinas GNV	05
Qualidade de Selo para Extintor	01
Funcionário do Inmetro	01
Aquecedor Solar Etiquetado	01
Não Recebimento de Selo de GNV	01

DENÚNCIAS	05
------------------	-----------

Oficina de conversão para GNV não registrada	02
Produtos Compulsórios – Reator e Capacete	02
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	01

SUGESTÕES**09**

PRODUTOS PARA ANÁLISE	09
Achocolatados	01
DVD	01
Alarme de Automóvel	01
Levedo de Cerveja	01
Fonte para Computador	01
Ovos de Páscoa	01
Escova de Dente	01
Garrafão de Água (20 litros)	01
Suplementos Nutricionais	01

PENDÊNCIAS

	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	66	01	40	66	173

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	01	01	-	01	-	-	02	04	04	03	16
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	09	04	14	23	-	-	-	-	-	-	-	-	50
Total													66

SUGESTÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Total													01

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	-	02	-	-	-	-	02	01	-	08
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	03	01	-	02	01	03	01	-	04	02	02	19
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	06	02	05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
Total													40

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	01	02	02	-	01	-	-	01	-	07
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	01	01	04	05	02	02	08	25
DENUNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	10	12	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34
Total													66

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL
273 ATENDIMENTOS / ABRIL 04**

INFORMAÇÕES	268
--------------------	------------

Medidores de Energia Elétrica	61
Produtos Pré-medidos	29
Aprovação de Modelo de Equipamentos	14
Balanças	13
Conversão de Unidades de Medida	09
Cartucho para Impressora	08
Radares	08
Hidrômetro	05
Assuntos Diversos	121

RECLAMAÇÃO	04
-------------------	-----------

Fiscalização	02
Taxa de Serviço Metrológico	01
Não Atendimento à Solicitação de Registro como Posto de Ensaio Autorizado (Portaria 37/2004)	01

DENÚNCIA	01
-----------------	-----------

Botijão para GLP Abaixo do Peso	01
--	-----------

PENDÊNCIAS	65
-------------------	-----------

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	47	12	6	65

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	02	01	-	-	03	-	01	04	-	11
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	04	06	08	18	-	-	-	-	-	-	-	-	36
Total													47

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	-	-	-	01	-	-	03	01	01	07
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	02	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
Total													12

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	01	02
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	02
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02
Total													06

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
27 ATENDIMENTOS / ABRIL 04

INFORMAÇÕES	27
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	10
Metrologia Acústica	04
Metodologia de Calibração	02
Incerteza de Medição	02
Assuntos Diversos	09

PENDÊNCIAS	11
-------------------	-----------

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	10	01	-	11

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	-	02	04	-	-	-	-	-	-	-	-	07
Total													10

RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01

OUTRAS ÁREAS
242 ATENDIMENTOS / ABRIL 04

INFORMAÇÕES	242
--------------------	------------

Endereços e telefones do Inmetro	71
Publicações / Portarias	46
Solicitação de resposta formalizada	34
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	21
Cursos	11
Entrega de Currículos	05
Assuntos Diversos	54

RNMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE
93 ATENDIMENTOS / ABRIL 04

INFORMAÇÕES	82
--------------------	-----------

Verificação em Balanças	23
Autos de Infração / multa	17
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	09
Cubagem de caminhão	07
Verificação em Bomba de Combustível	07
Verificação em Hidrômetro	04
Verificação em Taxímetro	03
Verificação em Radar	02
Instaladores Registrados	02
Dados da RNMLQ	02
Assuntos Diversos	06

RECLAMAÇÕES	11
--------------------	-----------

Bomba de Combustível	06
Balança	02
Produtos Pré-medidos	02
Auto de Infração	01