

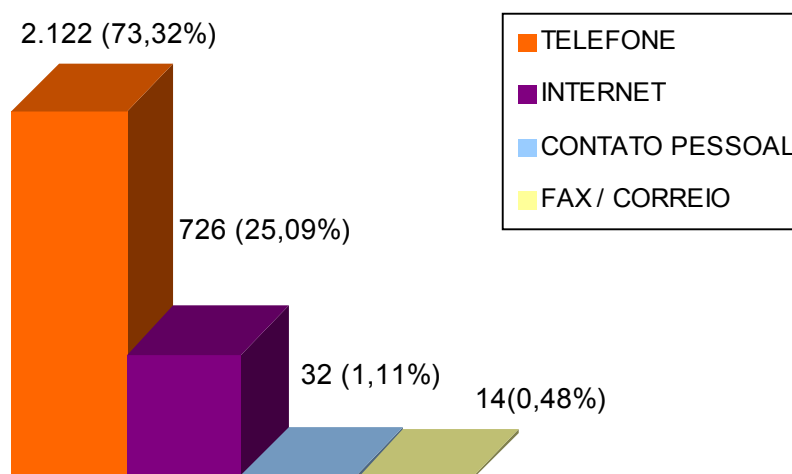
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Agosto - 2004

No mês de agosto de 2004, foram realizados 2.894 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.513 (86,83%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
2122	726	32	14

### Atendimento por Origem

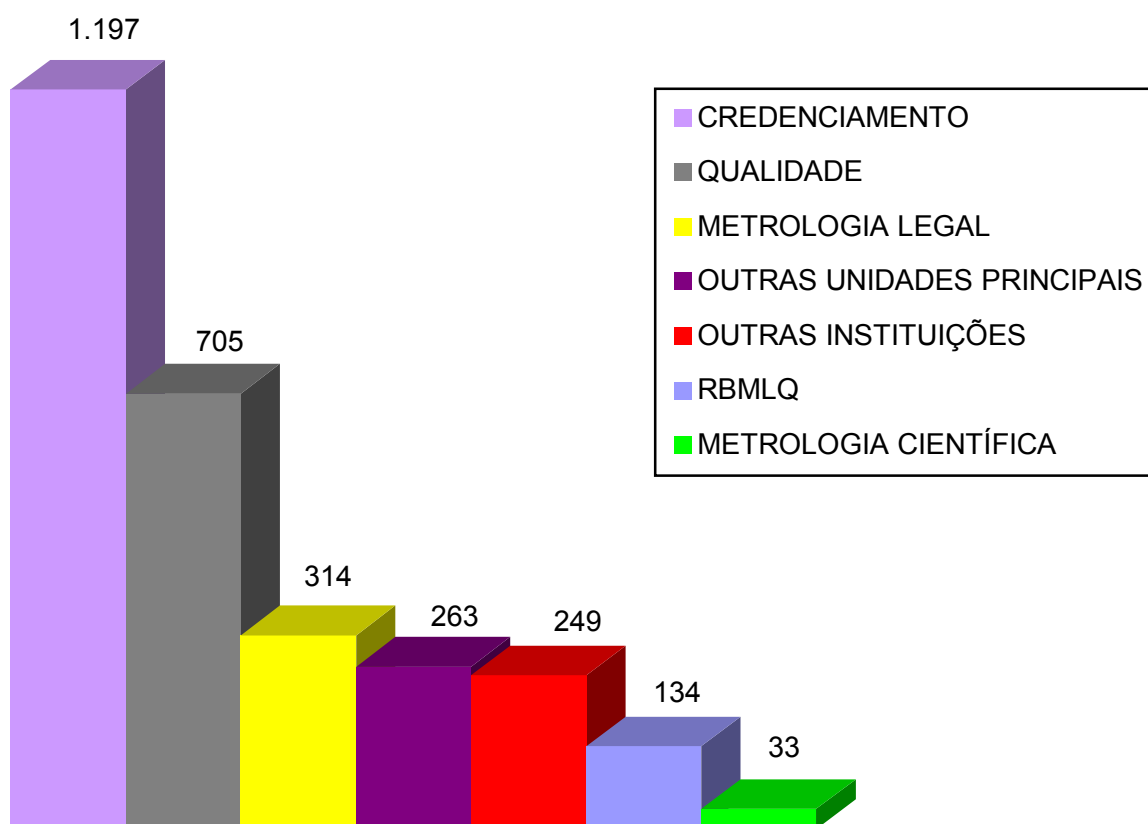


Agosto 2004

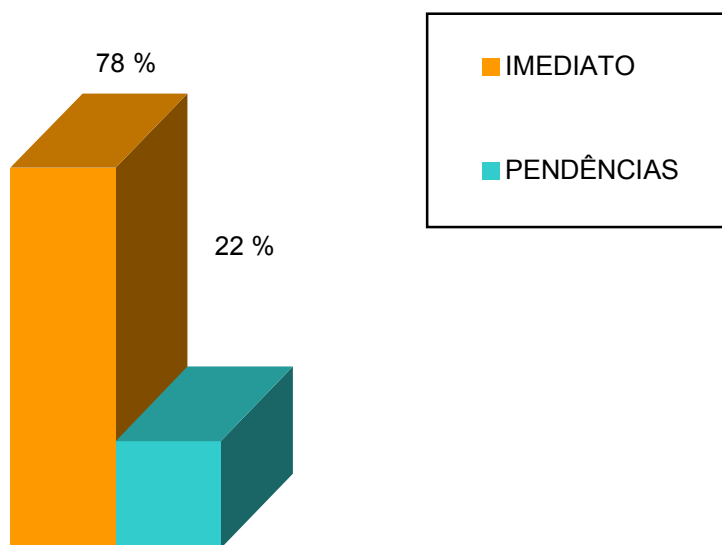
### Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Total	Total
CRENCIAMENTO	103	02	197	125	427	58,49%
QUALIDADE	86	-	35	86	207	28,36%
METROLOGIA LEGAL	52	-	15	09	76	10,41%
METROLOGIA CIENTÍFICA	19	-	01	-	20	2,74%
TOTAL	260	02	248	220	730	100%

### Atendimentos por Unidade

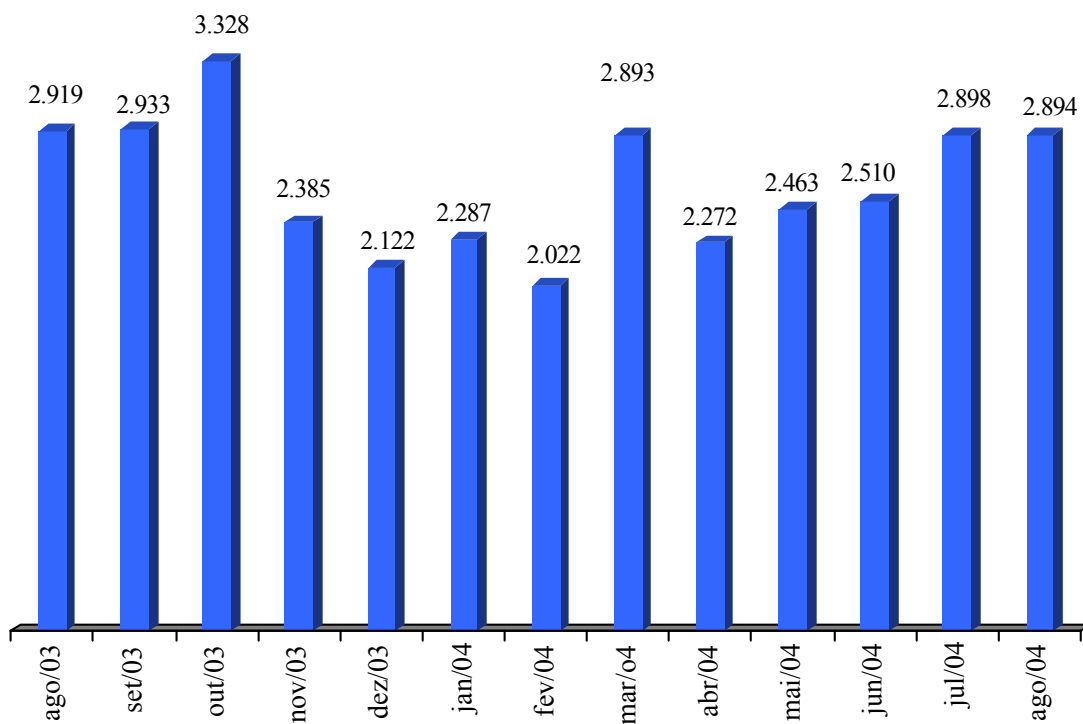


### Atendimentos Imediatos x Pendência



Agosto 2004

### Evolução dos Atendimentos



**CGCRE - CREDENCIAMENTO**  
**1197 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1173</b>
--------------------	-------------

<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção</b>	<b>579</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>183</b>
Laboratórios de Ensaios (102)	
Laboratórios de Calibração (81)	
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>68</b>
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>40</b>
<b>Acreditação de Organismos</b>	<b>37</b>
Organismos de Inspeção (31)	
Organismos de Certificação de Produtos (02)	
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental (01)	
Organismos de Certificação de Pessoal (1)	
Organismos Certificação de Sistema da Qualidade (02)	
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>26</b>
<b>Acreditação de Laboratórios</b>	<b>19</b>
Laboratório de Ensaios (09)	
Laboratório de Calibração (13)	
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>17</b>
<b>Informação para Organismos de Inspeção</b>	<b>10</b>
<b>Transporte de produtos perigosos 7</b>	<b>07</b>
<b>Reconhecimento Mútuo - Acreditação de Laboratórios</b>	<b>05</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>182</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>13</b>
--------------------	-----------

<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>03</b>
<b>Produto Compulsório</b>	<b>03</b>
Brinquedo (01)	
Reator Eletrônico (01)	
Preservativo masculino (01)	
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b>	<b>02</b>
<b>Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade</b>	<b>02</b>
<b>Demora na entrega do CSV</b>	<b>01</b>
<b>Não inclusão de laboratórios na home page do Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Processo de avaliação da conformidade</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>11</b>
------------------	-----------

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>09</b>
<b>Inspeção em transporte de cargas perigosas</b>	<b>01</b>
<b>Empresa de recarga de extintor de incêndio</b>	<b>01</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>	
-------------------	--

	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDENCIAMENTO	103	02	197	125	427

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	01	-	01	02	-	-	-	-	07	02	07	08	28
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	01	03	05	12	14	07	22	11	-	-	-	-	75
<b>Total</b>													<b>103</b>

<b>SUGESTÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	02
<b>Total</b>													<b>02</b>

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	02	13	04	08	06	06	05	06	04	03	57
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	04	05	04	03	02	02	07	07	12	07	08	06	67
<b>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	12	04	11	08	12	11	15	-	-	-	-	-	73
<b>Total</b>													<b>197</b>

<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	02	04	01	02	03	09	03	03	01	28
<b>DENÚNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	01	03	04	-	01	08	05	08	06	03	03	06	48
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	07	12	07	11	06	06	07	-	-	-	-	-	49
<b>Total</b>													<b>125</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**705 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>683</b>
--------------------	------------

<b>Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios</b>	<b>123</b>
Bebedouro (4) Brinquedo (10) Cesta de Alimentos (07) Componentes e Instalação do Kit GNV (19) Extintores de Incêndio (44) Fios e Cabos (03) Mangueira de PVC para GLP (07) Plugues e Tomadas (05) Pneus (09) Outros (15)	
<b>Certificação de Produto</b>	<b>88</b>
Bebedouro (07) Brinquedo (33) Cabos e Cordões Flexíveis (01) Capacete (02) Cesta de Alimentos (04) Componentes Kit GNV (03) Empresa de Requalificação de Cilindro para GNV (04) Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (04) Plugues e tomadas (05) Outros (25)	
<b>Documento para Inspeção Veicular (CSV)</b>	<b>83</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>81</b>
<b>Têxtil</b>	<b>74</b>
<b>Instalador Registrado GNV</b>	<b>44</b>
<b>CAGN-Ibama</b>	<b>27</b>
<b>Selo GNV (para-brisa)</b>	<b>11</b>
<b>Declaração de Não Compulsoriedade de Certificação de Produto</b>	<b>06</b>
<b>Cartilhas Educativas</b>	<b>06</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>150</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>07</b>
--------------------	-----------

<b>Oficinas GNV</b>	<b>02</b>
<b>Produto Certificado</b>	<b>02</b>
Plugues e tomadas (1) Fogão (1)	
<b>Empresa de Recarga de Extintor</b>	<b>01</b>
<b>Informação controversa fornecida pela área técnica</b>	<b>01</b>
<b>Demora no Atendimento à Solicitação de Informação</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS****13**

<b>Empresa de recarga de extintor de incêndio</b>	<b>04</b>
<b>Oficina GNV não registrada pelo Inmetro</b>	<b>03</b>
<b>Produtos Certificados</b> Extintor de incêndio (01) Lâmpada (01)	<b>02</b>
<b>Oficina de conversão GNV</b>	<b>02</b>
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Composição de fibra têxtil</b>	<b>01</b>

**SUGESTÕES****02**

<b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	<b>02</b>
Colchão (01)	
Suplemento alimentar (01)	

**PENDÊNCIAS**

	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>86</b>	<b>35</b>	<b>86</b>	<b>207</b>

<b>INFORMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
QUALIDADE	-	-	01	-	-	01	-	-	-	04	01	01	08
<b>INFORMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
QUALIDADE	04	02	06	09	08	10	20	19	-	-	-	-	78
<b>Total</b>													<b>86</b>

<b>RECLAMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
QUALIDADE	-	-	-	-	01	-	-	-	-	01	-	-	02
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
QUALIDADE	-	01	01	-	02	01	02	-	-	03	01	-	11
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
QUALIDADE	04	-	02	03	06	03	04	-	-	-	-	-	22
<b>Total</b>													<b>35</b>

<b>DENÚNCIA</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
QUALIDADE	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
<b>DENUNCIA</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
QUALIDADE	-	01	-	-	-	01	-	01	05	01	02	07	18
<b>DENUNCIA</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
QUALIDADE	06	10	05	04	08	12	20	-	-	-	-	-	65
<b>Total</b>													<b>86</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**314 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>313</b>
--------------------	------------

<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>67</b>
Medidores de Energia Elétrica	46
Balanças	30
Radares	20
Aprovação de Modelo de Equipamentos	16
Unidades de Medida	09
Cartucho para Impressora +	08
Assuntos Diversos	117

<b>DENÚNCIA</b>	<b>01</b>
-----------------	-----------

Fiscal do IPEM	01
----------------	----

<b>PENDÊNCIAS</b>	
-------------------	--

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	25	15	09	76

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	02	01	-	-	03	-	01	02	-	09
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	03	04	03	11	04	05	04	09	-	-	-	-	43
<b>Total</b>													<b>52</b>

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	-	-	02	01	01	06
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	02	01	03	-	-	-	-	-	-	07
<b>Total</b>													<b>15</b>



<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	01	02
<b>DENÚNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	01	-	-	-	-	-	-	-	-	02
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	01	01	02	01	-	-	-	-	-	-	05
<b>Total</b>													<b>09</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**33 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>33</b>
--------------------	-----------

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>06</b>
<b>Metrologia Acústica</b>	<b>04</b>
<b>Metodologia de Calibração</b>	<b>04</b>
<b>Periodicidade e Certificado de Calibração de Instrumentos</b>	<b>03</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>10</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>
-------------------

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>19</b>	<b>01</b>	<b>20</b>

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	01	-	-	01	04	03	04	03	-	-	-	-	16
<b>Total</b>													<b>19</b>

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

**OUTRAS ÁREAS**  
**264 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>264</b>
--------------------	------------

<b>Endereços e telefones do Inmetro</b>	<b>239</b>
Publicações / Portarias	61
Assuntos Diversos	57
Solicitação de resposta formalizada	51
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	31
Cursos	13
Informações sobre o CADIN	08
Entrega de Currículos	04

**RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE**  
**134 ATENDIMENTOS / AGOSTO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>123</b>
--------------------	------------

Verificação em Balanças	40
Autos de Infração / multa	29
Cubagem de caminhão	10
Registro de instalador	10
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	07
Dados da RBMLQ	05
Verificação em Bomba de Combustível	05
Verificação em Radar	04
Instalador Registrado	04
Verificação em Hidrômetro	03
Assuntos Diversos	06

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>11</b>
--------------------	-----------

Bomba de Combustível	08
Balança	01
Produtos Pré-medidos	01
Funcionário da RBMLQ	01