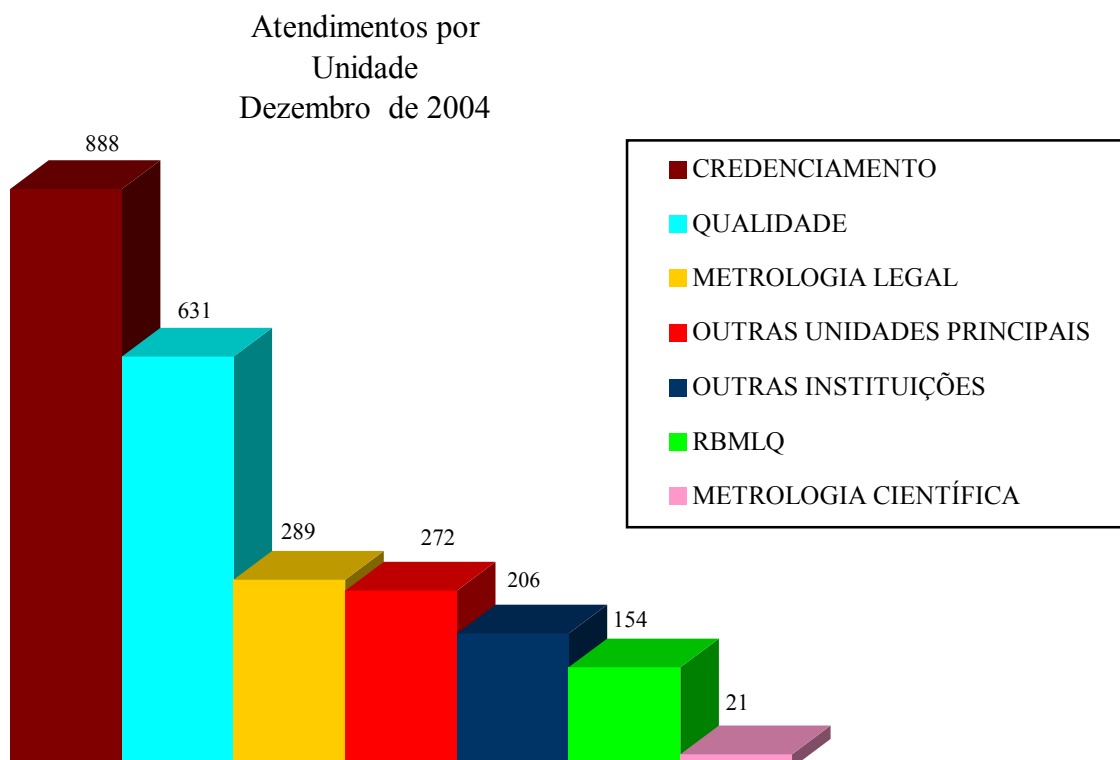


OUVIDORIA

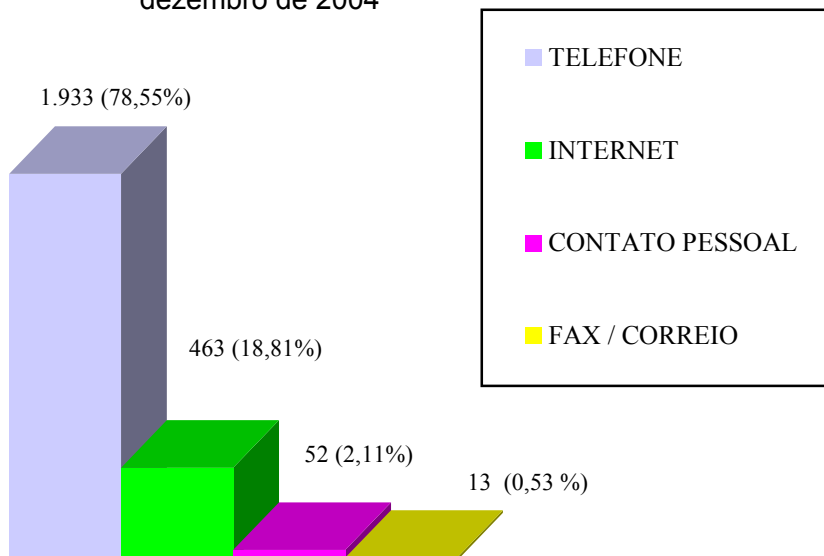
Relatório – Síntese / Dezembro - 2004

No mês de dezembro de 2004, foram realizados 2.461 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.101 (85,37%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1933	463	52	13



Atendimento por Origem
dezembro de 2004



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Denúncia	Reclamação	Informação	Sugestão	Total	Total
CREDENCIAMENTO	150	200	119	3	472	61,94%
QUALIDADE	92	39	83	1	215	28,22%
METROLOGIA LEGAL	-	1	18		19	2,49%
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	-	56		56	7,35%
TOTAL	242	240	276	4	762	100,00%

CGCRE - CREDENCIAMENTO 888 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

DENÚNCIAS		08
Organismo de Inspeção - Segurança Veicular		04
Organismo de Inspeção - Produtos Perigosos		03
Empresa Certificado ISO 14000		01

RECLAMAÇÕES		09
Laboratório de Calibração Acreditado		03
Produto Compulsório		01
Brinquedo (01)		
Empresa com Cerflor		01
Encerramento de contrato de Organismo Acreditado		01
Suspensão de um Laboratório Acreditado		01
Preço de Inspeção		01

Conduta de Avaliador	01
-----------------------------	-----------

INFORMAÇÕES	871
Certificado de Segurança Veicular / Inspeção Veicular/Organismo de Inspeção	455
Laboratórios Credenciados	119
Laboratórios de Ensaio (70)	
Laboratórios de Calibração (49)	
Certificação Voluntária de Produto	43
Acreditação de Organismos	25
Organismos de Inspeção (21)	
Organismos de Certificação de Produtos (01)	
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental (01)	
Organismos de Treinamento (01)	
Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade (01)	
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	20
Certificação de Produto	15
Componentes Kit GNV (04)	
Brinquedo(03)	
Cesta de Alimentos (02)	
Plugues e Tomadas (02)	
Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio (01)	
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (01)	
Preservativo (01)	
Tanque de Armazenamento Subterrâneo (01)	
Acreditação de Laboratórios	12
Laboratório de Ensaio (09)	
Laboratório de Calibração (03)	
Certificação ISO 9000	12
Transporte de Produtos Perigosos	08
Empresas com Certificação ISO 9000	06
Informação para Organismos de Inspeção	05
Reconhecimento Mútuo	03
Certificação ISO 14000	03
Assuntos Diversos	145

DQUAL - QUALIDADE
631 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

DENÚNCIAS	11
Produtos Certificados sem Certificação	06
Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio (03)	
Cesta de Alimentos (01)	
Fios e Cabos (01)	
Pneus (01)	
Oficina GNV	02
Uso indevido da Marca Inmetro	02
Produto Têxtil sem Etiqueta de Composição	01

RECLAMAÇÕES	15
Oficinas de GNV	05

Ausência de Funcionário	03
Produto Certificados Reator para Lâmpada (01) Mangueira de GLP (01) Fogão (01)	03
Erro nos Dados Cadastrais de Oficina no Site	02
Demora na Entrega de Documento Solicitado	01
Empresa de Recarga de Extintor	01

INFORMAÇÕES	601
Produtos Analisados	96
Certificação de Produto Brinquedo (30) Pneus (11) Plugues e Tomadas (08) Equipamentos Eletromédicos (07) Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio (04) Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (04) Cesta de Alimentos (03) Componentes Kit GNV (03) Fios e Cabos (03) Capacete (02) Cilindro para GNV (02) Fogão (02) Mamadeira (02) Barras e Fios de Aço (01) Bebedouro (01) Eixo Veicular Auxiliar (01) Embalagem Plástica de Álcool (01) Estabilizador (01) Preservativo (01)	87
Documento para Inspeção Veicular (CSV)	74
Instalador Registrado GNV /alteração Veicular	59
Têxtil	52
Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios Pneus (08) Brinquedo (06) Extintor de Incêndio (05) Eixo Veicular (04) Capacete (03) Componentes para Kit GNV (03) Mangueira de PVC para GLP (02) Cesta de Alimentos (02) Estabilizador de Voltagem (02) Equipamento Eletromédico (02) Fios e Cabos (02) Cabos e Cordões Flexíveis (01)	40
Instalação/Desinstalação de Kit GNV	32
Programa Brasileiro de Etiquetagem	23
Declaração de não Compulsoriedade de Produto	13
Cartilhas Educativas	05
Certificação Voluntária Barreira Rodoviária em Concreto com Borracha de Pneus Picados (01) Luvas Cirúrgicas (01) Plataforma de Acessibilidade para Deficientes (01)	03
CAGN-Ibama	03
Assuntos Diversos	114

SUGESTÃO		04
Análise de Produto		03
Jarra de Vidro para Cafeteira (01)		
Bola de Futebol (01)		
Rede de Proteção para Varanda e Janelas (01)		
Alteração em Regulamento Técnico (Postos de Combustíveis)		01

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
289 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

INFORMAÇÕES

RBMLQ	84
Produtos Pré-Medidos	41
Verificação de Instrumentos	39
Medidores de Energia Elétrica	36
Unidades de Medida	21
Aprovação de Modelo de Equipamentos	17
Cartucho	08
Assuntos Diversos	43

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
21 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

INFORMAÇÕES	
Metrologia Acústica	08
Calibração em Equipamentos	03
Assuntos Diversos	10

OUTRAS ÁREAS
289 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

INFORMAÇÕES	
Publicações / Portarias	65
Endereços e Telefones do Inmetro	37
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas/Ponto Focal	19
Informações / Alterações do Site do Inmetro	19
Informação sobre o Cadin	11
Assuntos Diversos	138

RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE
154 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

RECLAMAÇÕES		16
Bomba de Combustível	14	
Balança	01	
Contra Ipem/ES	01	

INFORMAÇÕES		138
Autos de Infração / multa/recurso de auto de infração	43	
Verificação em Balanças	26	
Instalador Registrado	22	
Verificação em Pressão Arterial	10	
Cubagem	07	
Verificação em Taxímetro	06	
Assuntos Diversos	24	