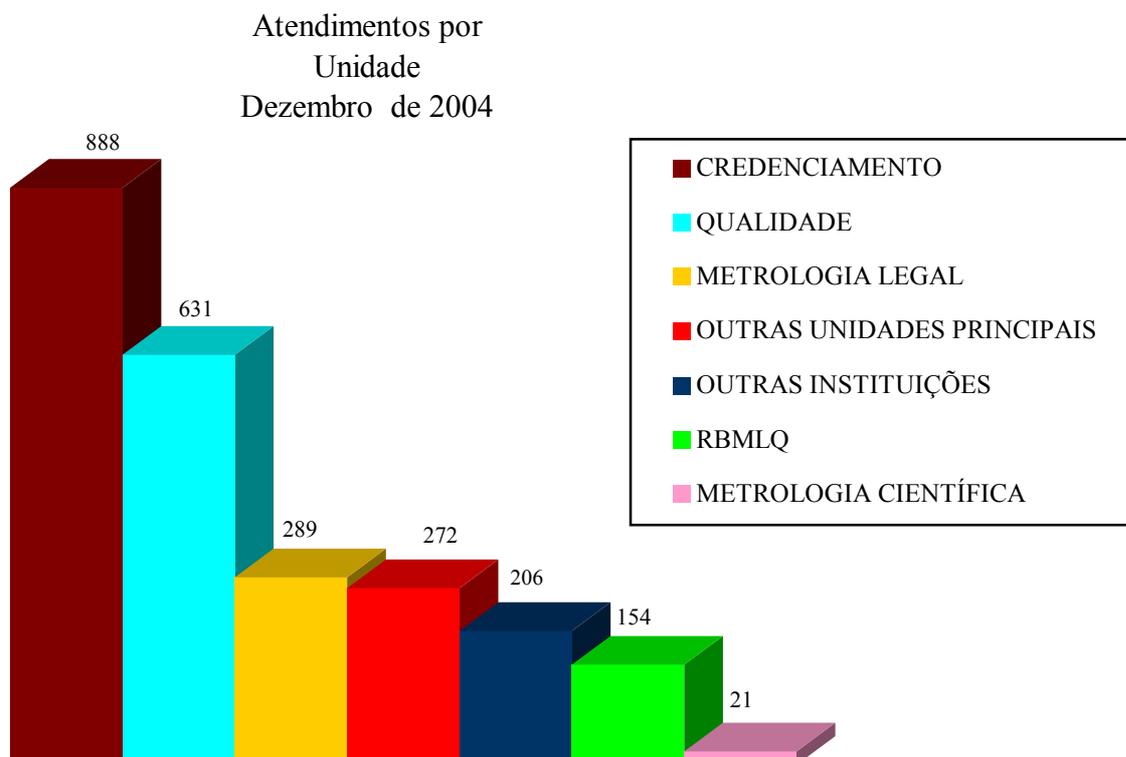


# OUVIDORIA

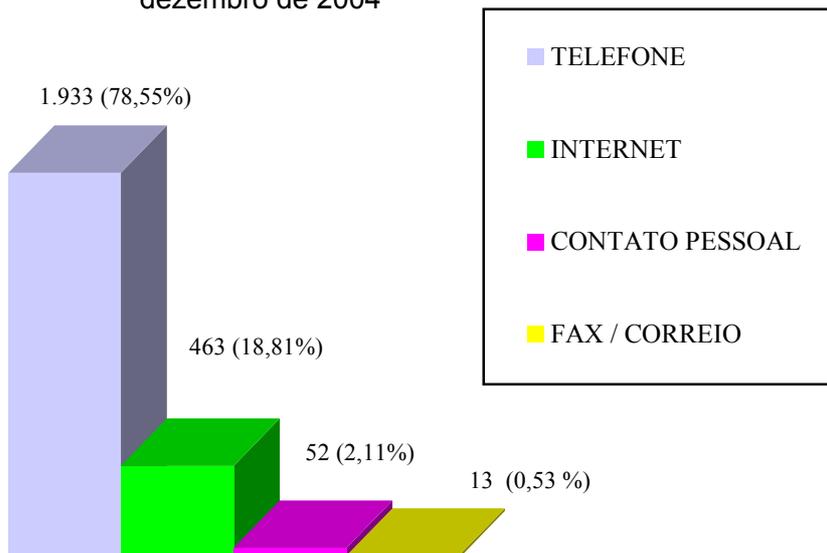
## Relatório – Síntese / Dezembro - 2004

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	<b>472</b>	<b>61,94%</b>
QUALIDADE	92	39	83	1	<b>215</b>	<b>28,22%</b>
METROLOGIA LEGAL	-	1	18		<b>19</b>	<b>2,49%</b>
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	-	56		<b>56</b>	<b>7,35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>240</b>	<b>276</b>	<b>4</b>	<b>762</b>	<b>100,00%</b>

### CGCRE - CREDENCIAMENTO 888 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004

<b>DENÚNCIAS</b>		<b>08</b>
Organismo de Inspeção - Segurança Veicular		<b>04</b>
Organismo de Inspeção – Produtos Perigosos		<b>03</b>
Empresa Certificado ISO 14000		<b>01</b>

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

<b>Conduta de Avaliador</b>	<b>01</b>
-----------------------------	-----------

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>871</b>
<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção Veicular/Organismo de Inspeção</b>	<b>455</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>119</b>
Laboratórios de Ensaio (70)	
Laboratórios de Calibração (49)	
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>43</b>
<b>Acreditação de Organismos</b>	<b>25</b>
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)	
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>20</b>
<b>Certificação de Produto</b>	<b>15</b>
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)	
<b>Acreditação de Laboratórios</b>	<b>12</b>
Laboratório de Ensaio (09)	
Laboratório de Calibração (03)	
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>12</b>
<b>Transporte de Produtos Perigosos</b>	<b>08</b>
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>06</b>
<b>Informação para Organismos de Inspeção</b>	<b>05</b>
<b>Reconhecimento Mútuo</b>	<b>03</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>03</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>145</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**631 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004**

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

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>15</b>
<b>Oficinas de GNV</b>	<b>05</b>

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

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>601</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>96</b>
<b>Certificação de Produto</b> 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)	<b>87</b>
<b>Documento para Inspeção Veicular (CSV)</b>	<b>74</b>
<b>Instalador Registrado GNV /alteração Veicular</b>	<b>59</b>
<b>Têxtil</b>	<b>52</b>
<b>Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios</b> 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)	<b>40</b>
<b>Instalação/Desinstalação de Kit GNV</b>	<b>32</b>
<b>Programa Brasileiro de Etiquetagem</b>	<b>23</b>
<b>Declaração de não Compulsoriedade de Produto</b>	<b>13</b>
<b>Cartilhas Educativas</b>	<b>05</b>
<b>Certificação Voluntária</b> Barreira Rodoviária em Concreto com Borracha de Pneus Picados (01) Luvas Cirúrgicas (01) Plataforma de Acessibilidade para Deficientes (01)	<b>03</b>
<b>CAGN-Ibama</b>	<b>03</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>114</b>

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

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**289 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004**

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

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

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**21 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004**

<b>INFORMAÇÕES</b>	
<b>Metrologia Acústica</b>	<b>08</b>
<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>03</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>10</b>

**OUTRAS ÁREAS**  
**289 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 2004**

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

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

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

<b>INFORMAÇÕES</b>		<b>138</b>
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	