

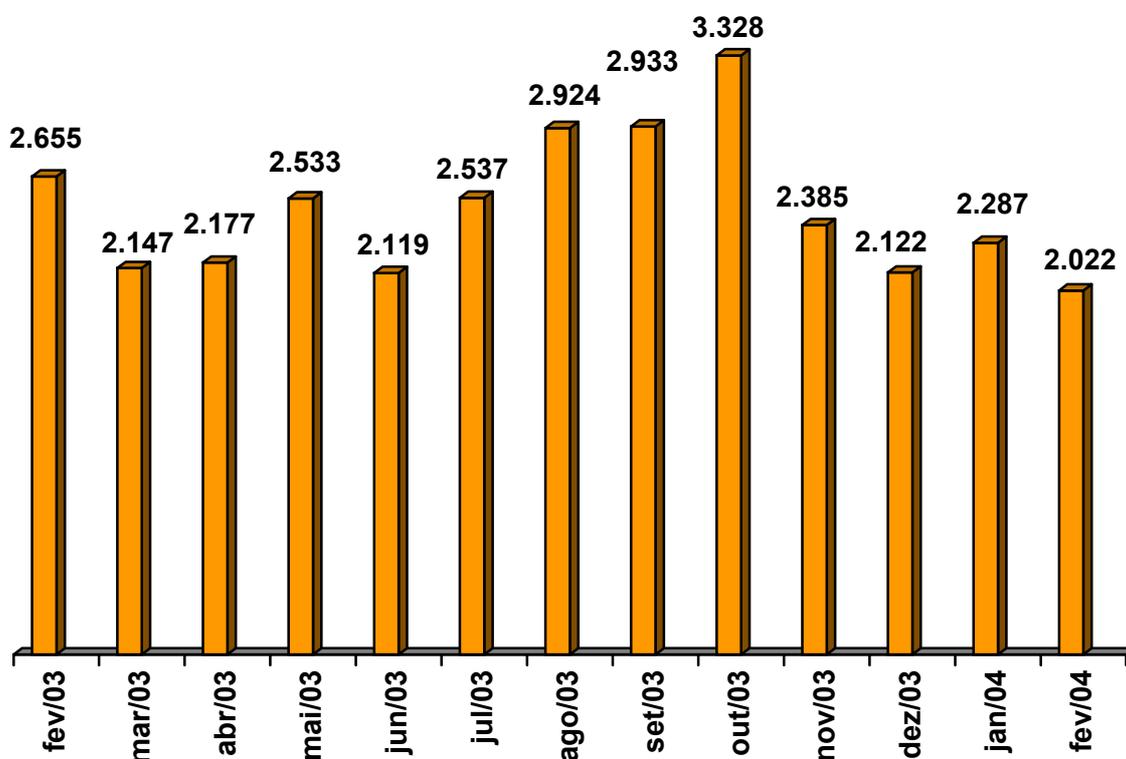
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Fevereiro - 2004

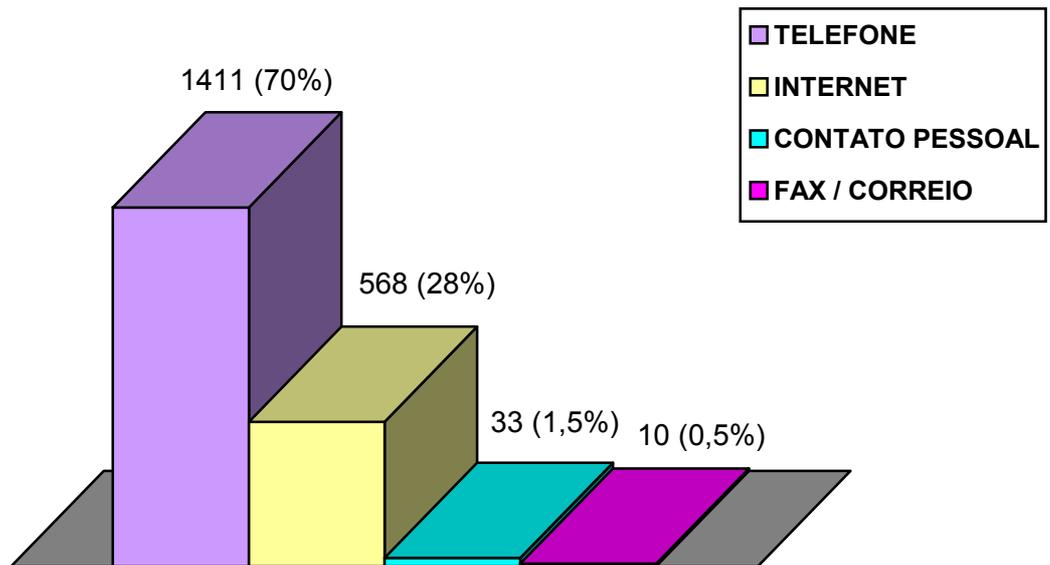
No mês de fevereiro de 2004, foram realizados 2.022 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 1.745 (86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1411	568	33	10

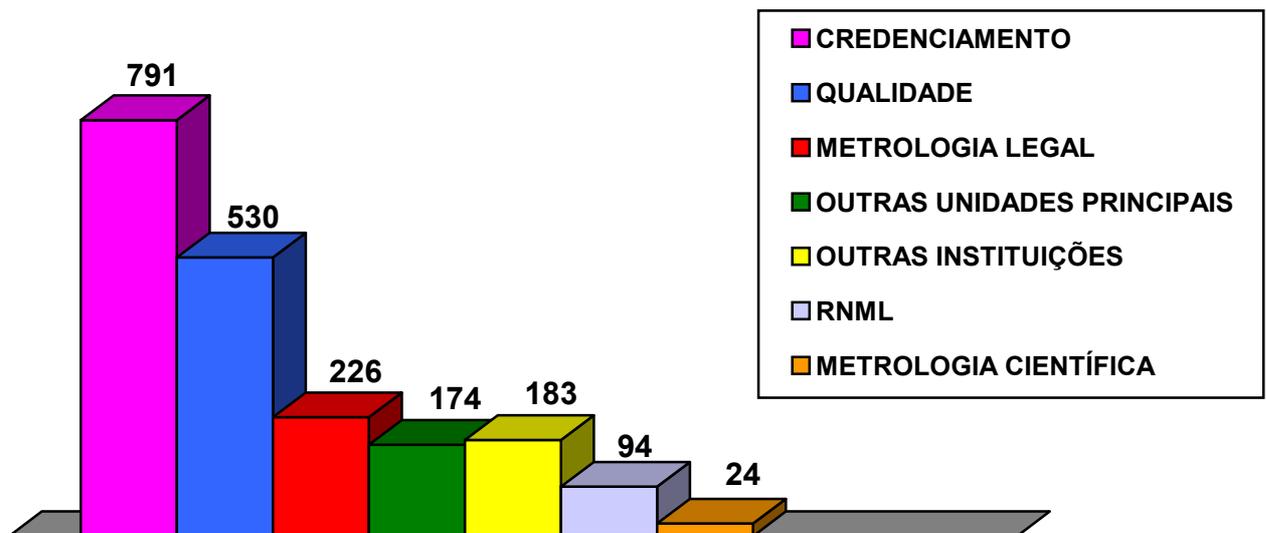
### Evolução dos Atendimentos Fevereiro/2003 a Fevereiro/2004



### Atendimento por Origem - Fevereiro 2004



### Atendimentos por Unidade



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

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CREDENCIAMENTO	97	166	97	-	360	54,4 %
QUALIDADE	111	49	51	-	211	31,9 %
METROLOGIA LEGAL	64	11	05	-	80	12 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	10	01	-	-	11	1,7 %
TOTAL	282	227	153	-	662	100%

**CGCRE - CREDENCIAMENTO  
791 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

**INFORMAÇÕES** **764**

<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção</b>	<b>412</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>152</b>
Laboratórios de Ensaios	86
Laboratórios de Calibração	66
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>39</b>
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>37</b>
<b>Credenciamento de Organismos</b>	<b>31</b>
Organismos de Inspeção	26
Organismos de Certificação de Produtos	03
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental	01
Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade	01
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>28</b>
<b>Credenciamento de Laboratórios</b>	<b>21</b>
Laboratório de Ensaios	13
Laboratório de Calibração	08
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>18</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>16</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>10</b>

**RECLAMAÇÕES** **17**

<b>Produto Compulsório – Brinquedo (2) Pneus (1) Regulador de pressão (1) Reator para lâmpada (1)</b>	<b>05</b>
<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>04</b>
<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>03</b>
<b>Produto com certificação voluntária – Piso cerâmico (1) Produto de cobrança de valores (1)</b>	<b>02</b>
<b>Sobre auditoria realizada</b>	<b>01</b>
<b>Contra o Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Organismo de Certificação de Produtos</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS** **10**

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>08</b>
<b>Organismo de Certificação de Produtos</b>	<b>01</b>
<b>Uso Indevido da Marca Inmetro por Laboratório de Calibração</b>	<b>01</b>

**PENDÊNCIAS** **360**

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
CREDENCIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01
<b>2003</b>													
CREDENCIAMENTO	02	-	02	04	02	01	03	04	14	15	17	15	79
<b>2004</b>													
CREDENCIAMENTO	18	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17
<b>Total</b>													<b>97</b>

RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
CREDENCIAMENTO	-	-	03	14	5	13	08	08	05	10	04	06	76
<b>2003</b>													
CREDENCIAMENTO	05	05	05	03	03	03	08	08	12	11	08	07	78
<b>2004</b>													
CREDENCIAMENTO	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
<b>Total</b>													<b>166</b>

<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	-	-	-	05	03	03	03	03	09	03	04	02	35
<b>DENÚNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	02	03	05	01	03	08	06	07	07	05	03	06	56
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	06
<b>Total</b>													<b>97</b>

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDCIAMENTO	<b>97</b>	<b>166</b>	<b>97</b>	<b>360</b>

## DQUAL - QUALIDADE

### 530 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>497</b>
--------------------	------------

<b>Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios</b>	<b>81</b>
Requalificação de Cilindro para GNV (11)	
Manutenção e Recarga de Extintores (10)	
Reatores (10)	
Mangueira para GLP (06)	
Brinquedo (05)	
Cesta de Alimentos (05)	
Componentes do Kit GNV (05)	
Extintores de Incêndio (05)	
Equipamentos Elétricos para Atmosferas Explosivas (04)	
Outros (20)	
<b>Certificação de Produto</b>	<b>67</b>
Brinquedo (09)	
Pneu (08)	
Bebedouro (07)	
Plugues e tomadas (07)	
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (04)	
Reatores (04)	
Equipamentos Eletromédicos (03)	
Preservativos (02)	
Componentes Kit GNV (02)	
Outros (21)	
Selo Gnv (Para-Brisa)	57
Oficinas Para Conversão de Gnv	51
Documentos para Execução da Inspeção Veicular	48
Têxtil	44
Produtos Analisados	09
Programa Brasileiro de Etiquetagem	06
Nota Fiscal de Kit GNV	06
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>128</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>15</b>
--------------------	-----------

<b>Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro</b>	<b>04</b>
<b>Oficinas GNV</b>	<b>04</b>
<b>Demora no Registro de Oficinas</b>	<b>01</b>
<b>Exigências para Registro de Oficinas</b>	<b>01</b>
<b>Preço de Inspeção</b>	<b>01</b>

Fogão Etiquetado	01
Não Colocação de Selo GNV pelo OI	01
Demora no Atendimento à Denúncia	01
Resposta fornecida pelo Inmetro	01

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>16</b>
------------------	-----------

Cesta de Alimento sem Certificação	06
Oficina de conversão para GNV não registrada	04
Produto Compulsório – Preservativo, Equipamento elétrico para atmosfera explosiva e reatores	03
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	02
Venda de Selo GNV sem Inspeção	01

<b>SUGESTÃO</b>	<b>02</b>
-----------------	-----------

PRODUTOS PARA ANÁLISE	02
Pastas Térmicas para Processadores utilizados em Microcomputador	01
Copos para liquidificadores	01

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>211</b>
-------------------	------------

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	01	-	03	01	-	01	-	01	07	32	18	15	79
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	18	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32
<b>Total</b>													<b>111</b>

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	-	04	-	-	-	01	03	01	-	12
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	05	02	-	03	02	03	01	01	04	05	02	28
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	09	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	09
<b>Total</b>													<b>49</b>

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	-	-	01	-	06
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	02	01	05	06	04	04	10	34
DENUNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
<b>Total</b>													<b>51</b>

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>111</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>211</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**226 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>224</b>
--------------------	------------

Medidores de Energia Elétrica	41
Produtos Pré-medidos	29
Radares	21
Balanças	18
Aprovação de Modelo de Equipamentos	11
Conversão de Unidades de Medida	06
Assuntos Diversos	98

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>01</b>
-------------------	-----------

Produto Pré-medido	01
--------------------	----

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

Produto Pré-medido sem Indicação Quantitativa	01
---	----

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>80</b>
-------------------	-----------

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	03	04	01	02	10
<b>2003</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	-	02	02	02	-	02	04	04	04	05	02	27
<b>2004</b>													
METROLOGIA LEGAL	12	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27
<b>Total</b>													<b>64</b>

RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
<b>2003</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	-	-	-	01	-	-	03	01	01	07
<b>2004</b>													
METROLOGIA LEGAL	02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02
<b>Total</b>													<b>11</b>

DENÚNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	01	02
<b>2003</b>													
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	01	-	-	-	-	01	-	-	-	03
<b>Total</b>													<b>05</b>

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>64</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA  
24 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>24</b>
--------------------	-----------

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>10</b>
<b>Metrologia Acústica</b>	<b>04</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>10</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>10</b>
-------------------	-----------

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	01	-	-	-	-	03	01	02	-	-	01	-	08
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	02
<b>Total</b>													<b>10</b>

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

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>10</b>	<b>01</b>	<b>-</b>	<b>11</b>

**OUTRAS ÁREAS  
167 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>167</b>
--------------------	------------

<b>Endereços e telefones do Inmetro</b>	<b>50</b>
<b>Publicações / Portarias</b>	<b>49</b>
<b>Solicitação de resposta formalizada</b>	<b>30</b>
<b>Cursos</b>	<b>14</b>
<b>Exportação de Produto / Barreiras Técnicas</b>	<b>05</b>
<b>Entrega de Currículos</b>	<b>05</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>14</b>

**RNMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE**  
**94 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>84</b>
--------------------	-----------

Verificação em Balanças	18
Autos de Infração / multa	13
Verificação em Taxímetro	09
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	08
Dados da RNMLQ	08
Registro de Instalador	07
Cubagem de caminhão	06
Verificação em Hidrômetro	02
Verificação em Bomba de Combustível	02
Procedimento de Fiscalização	02
Manutenção em Balanças	02
Assuntos Diversos	07

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>10</b>
--------------------	-----------

Bomba de Combustível	06
Produtos Pré-medidos	02
Nova Taxa de Serviços Metrológicos	01
Balança	01

---