

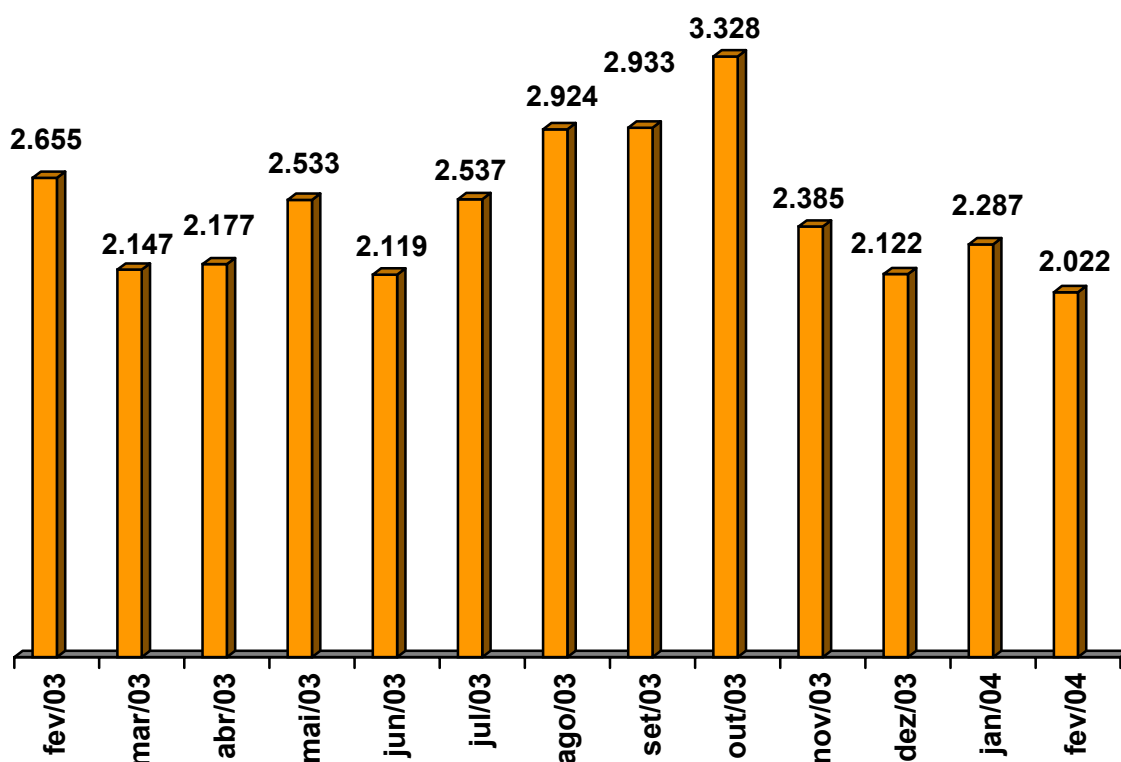
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Fevereiro - 2004

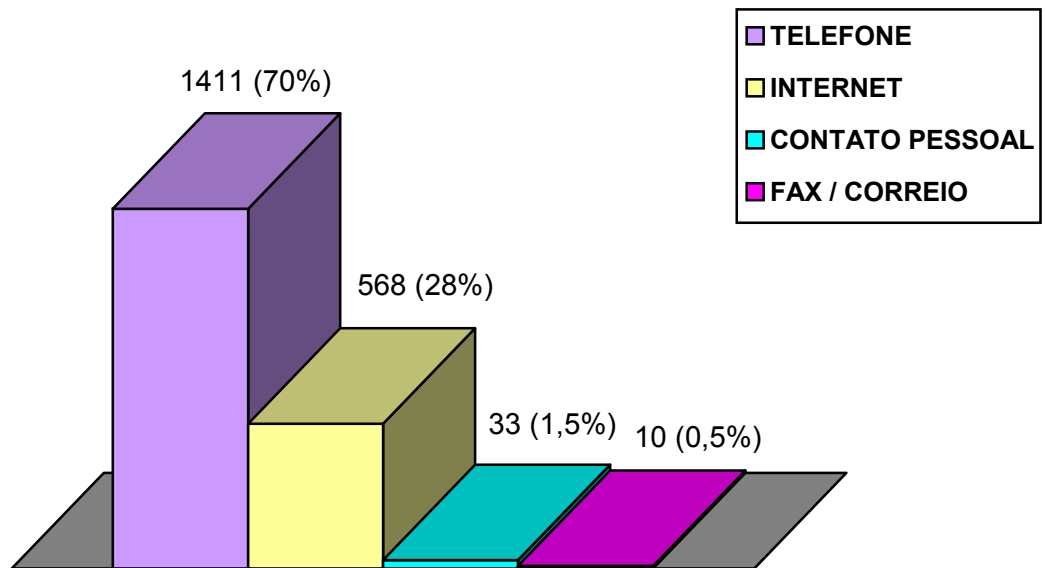
No mês de fevereiro de 2004, foram realizados 2.022 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 1.745 (86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1411	568	33	10

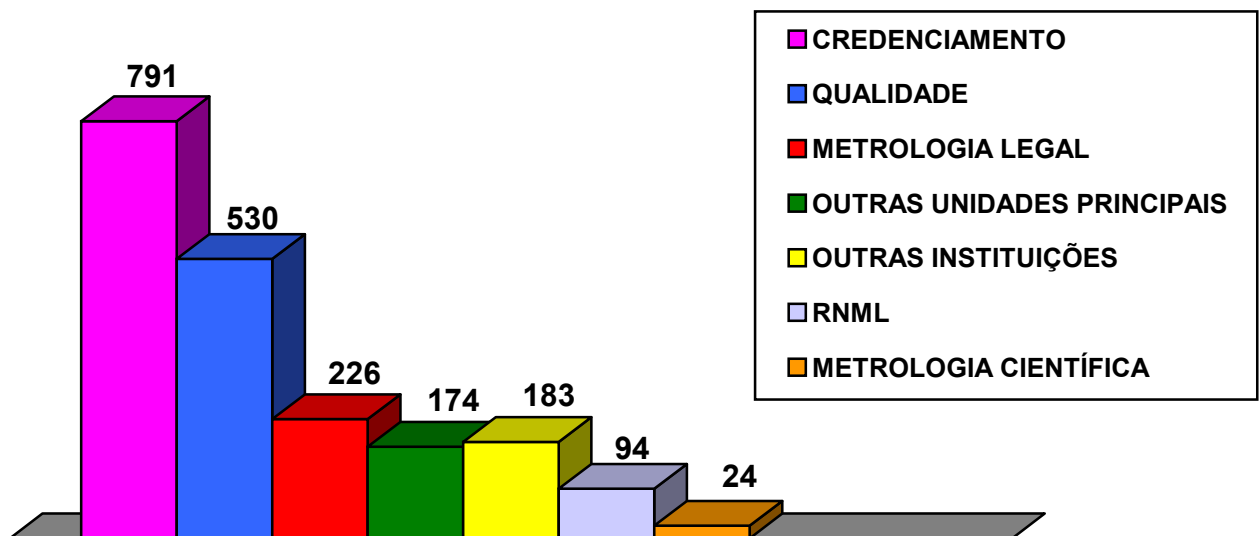
Evolução dos Atendimentos Fevereiro/2003 a Fevereiro/2004



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**

Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção	412
Laboratórios Credenciados	152
Laboratórios de Ensaios	86
Laboratórios de Calibração	66
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	39
Certificação Voluntária de Produto	37
Credenciamento de Organismos	31
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
Certificação ISO 9000	28
Credenciamento de Laboratórios	21
Laboratório de Ensaios	13
Laboratório de Calibração	08
Empresas com Certificação ISO 9000	18
Certificação ISO 14000	16
Assuntos Diversos	10

RECLAMAÇÕES **17**

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

DENÚNCIAS **10**

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

PENDÊNCIAS **360**

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

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

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	-	-	-	05	03	03	03	03	09	03	04	02	35
DENÚNCIA 2003	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
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	06
Total													97

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDCIAMENTO	97	166	97	360

DQUAL - QUALIDADE

530 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04

INFORMAÇÕES	497
--------------------	------------

Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	81
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)	
Certificação de Produto	67
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
Assuntos Diversos	128

RECLAMAÇÕES	15
--------------------	-----------

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

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

DENÚNCIAS	16
------------------	-----------

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

SUGESTÃO	02
-----------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	211
-------------------	------------

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
Total													111

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
Total													49

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
Total													51

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	111	49	51	211

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
226 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04

INFORMAÇÕES	224
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÃO	01
-------------------	-----------

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

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

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

PENDÊNCIAS	80
-------------------	-----------

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

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

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

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	64	11	5	80

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

INFORMAÇÕES	24
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	10
Metrologia Acústica	04
Assuntos Diversos	10

PENDÊNCIAS	10
-------------------	-----------

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

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

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	10	01	-	11

**OUTRAS ÁREAS
167 ATENDIMENTOS / FEVEREIRO 04**

INFORMAÇÕES	167
--------------------	------------

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

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

INFORMAÇÕES	84
--------------------	-----------

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

RECLAMAÇÕES	10
--------------------	-----------

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