

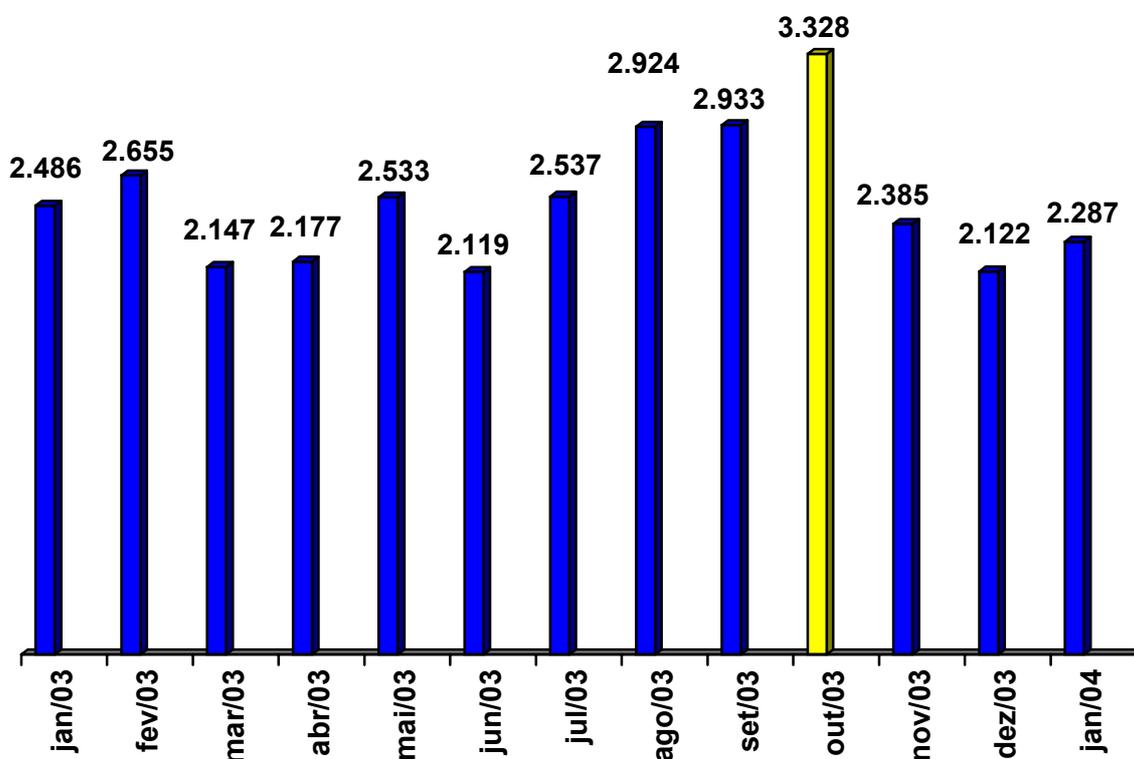
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Janeiro - 2004

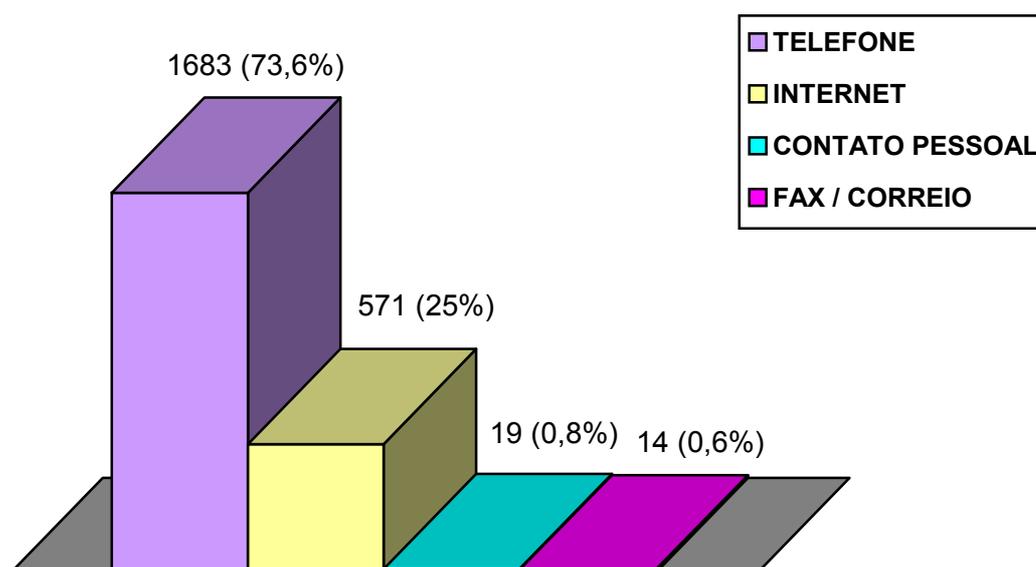
No mês de janeiro de 2004, foram realizados 2.287 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.021 (88%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1683	571	19	14

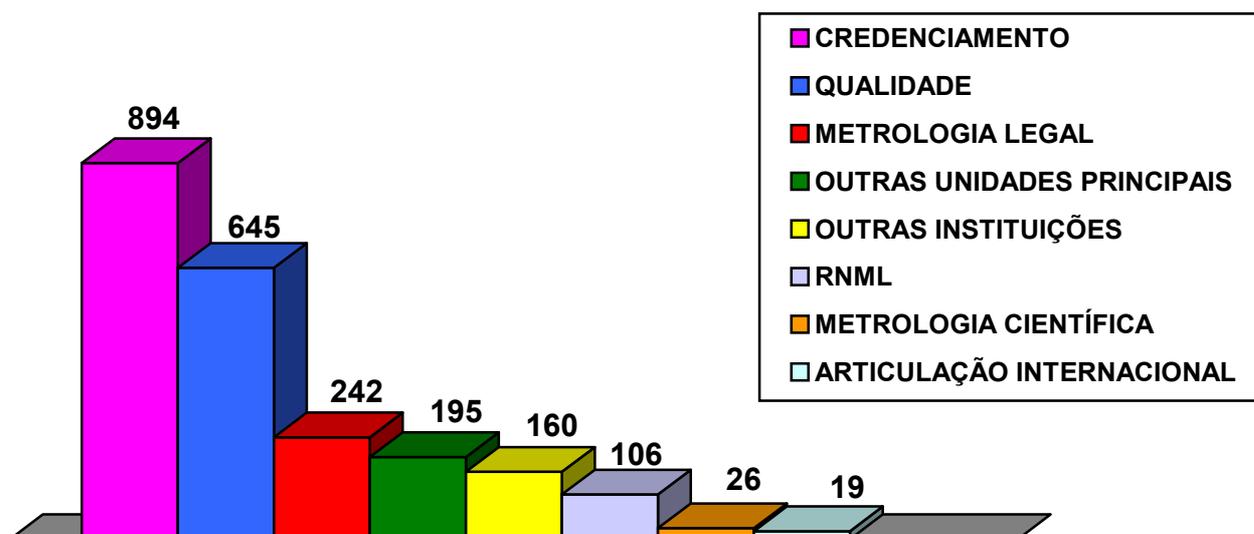
### Evolução dos Atendimentos Janeiro/2003 a Janeiro/2004



### Atendimento por Origem - Janeiro 2004



### Atendimentos por Unidade



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

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CREDENCIAMENTO	105	158	90	-	353	54,4 %
QUALIDADE	123	47	45	-	215	33 %
METROLOGIA LEGAL	58	09	05	-	72	11 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	09	-	-	-	09	1,4 %
ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL	01	-	-	-	01	0,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>214</b>	<b>140</b>	<b>-</b>	<b>650</b>	<b>100%</b>

**CGCRE - CREDENCIAMENTO  
894 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04**

**INFORMAÇÕES** **862**

<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular</b>	<b>411</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>113</b>
Laboratórios de Ensaios	64
Laboratórios de Calibração	49
<b>Organismos de Inspeção</b>	<b>70</b>
<b>Certificação Compulsória de Produto</b>	<b>50</b>
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>40</b>
<b>Credenciamento de Organismos</b>	<b>34</b>
Organismos de Inspeção	30
Organismos de Certificação de Produtos	02
Organismos de Treinamento	02
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>22</b>
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>20</b>
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>13</b>
<b>Credenciamento de Laboratórios</b>	<b>13</b>
Laboratório de Calibração	08
Laboratório de Ensaios	05
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>08</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>68</b>

**RECLAMAÇÕES** **25**

<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>06</b>
<b>Produto Compulsório – Brinquedo (2) Preservativo (1) Plugue e tomada (1)</b>	<b>04</b>
<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>04</b>
<b>Produto com certificação voluntária – Carrinho de bebê (2)</b>	<b>02</b>
<b>Preço de Inspeção</b>	<b>02</b>
<b>Ausência de Organismo de Inspeção (Vitória da Conquista-BA; Campos-RJ)</b>	<b>02</b>
<b>Não recebimento de selo para extintor de incêndio</b>	<b>01</b>
<b>Organismo de Treinamento</b>	<b>01</b>
<b>Organismo de Certificação de Produtos</b>	<b>01</b>
<b>Laboratório de Análises Clínicas</b>	<b>01</b>
<b>Colocação indevida do nome do reclamante como responsável por organismo de inspeção</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS** **07**

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>05</b>
<b>Empresa de Manutenção e Recarga de Extintor de Incêndio</b>	<b>01</b>
<b>Uso Indevido da Marca Inmetro por Laboratório de Análise Clínica</b>	<b>01</b>

**PENDÊNCIAS** **353**

<b>INFORMAÇÃO</b>	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	17	19	17	85
<b>Total</b>													
<b>2004</b>													
CREDENCIAMENTO	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19
<b>Total</b>													<b>105</b>

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	03	14	5	13	07	08	05	10	05	06	76
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	05	06	05	03	03	03	09	08	12	12	09	07	82
<b>Total</b>													<b>158</b>

<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	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
CRENCIAMENTO	02	03	05	01	03	08	06	07	07	04	03	06	55
<b>Total</b>													<b>90</b>

<b>TOTAL</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CRENCIAMENTO</b>	<b>105</b>	<b>158</b>	<b>90</b>	<b>353</b>

## DQUAL - QUALIDADE 645 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04

### INFORMAÇÕES 608

<b>Certificação de Produto</b>	<b>198</b>
Cesta de Alimentos (29)	
Brinquedos (25)	
Plugues e tomadas (21)	
Empresa de Recarga De Extintor (15)	
Componentes de Gnv (14)	
Fios e Cabos (14)	
Reatores (13)	
Pneu (07)	
Cabos e cordões flexíveis (07)	
Mangueira para GLP (07)	
Capacete (05)	
Requalificação de Cilindro Para Gnv (04)	
Equipamentos Elétricos para atmosferas explosivas (04)	
Outros (33)	
Selo Gnv (Para-Brisa)	82
Oficinas Para Conversão de Gnv	72
Têxtil	40
Programa Brasileiro de Etiquetagem	21
Produtos Analisados	13
Certificação Voluntária	07
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>175</b>

### RECLAMAÇÕES 19

<b>Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro</b>	<b>05</b>
<b>Demora no Registro de Oficinas</b>	<b>03</b>
<b>Cesta de Alimentos</b>	<b>03</b>
<b>Fogão Etiquetado</b>	<b>01</b>
<b>Prorrogação de prazo de registro de oficina para GNV</b>	<b>01</b>
<b>Abastecimento de veículos sem o selo GNV</b>	<b>01</b>
<b>Capacidade de Cilindro para Armazenamento de GNV</b>	<b>01</b>
<b>Produto Compulsório – Fios e Cabos (01)</b>	<b>01</b>

Colocação de Selo GNV no Pára-brisa	01
Procedimento de Organismo de Inspeção	01
Informação Desatualizada na Cartilha de Extintores de Incêndio	01

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>12</b>
------------------	-----------

Oficina de conversão para GNV não registrada	05
Cesta de Alimento sem Certificação	04
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	02
Produto Compulsório – Preservativo	01

<b>SUGESTÃO</b>	<b>06</b>
-----------------	-----------

PRODUTOS PARA ANÁLISE	03
Tela de Proteção para Janelas e Varandas	01
Tampa de Galeria (bueiro)	01
Vaporizador/Nebulizador	01
Certificação em Compressor de Ar	01
Modificação em Presilha de Cilindro de GNV	01
Modificação na Fixação Traseira de Fogões	01

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>215</b>
-------------------	------------

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	01	-	03	01	-	01	-	01	08	39	25	17	96
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27
<b>Total</b>													<b>123</b>

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	-	04	-	-	01	02	03	01	-	14
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	05	02	-	03	02	03	01	01	05	06	05	33
<b>Total</b>													<b>47</b>

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	01	-	01	-	07
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	03	01	05	06	05	04	12	38
<b>Total</b>													<b>45</b>

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>123</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>215</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL  
242 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>233</b>
--------------------	------------

Medidores de Energia Elétrica	38
Produtos Pré-medidos	33
Aprovação de Modelo de Equipamentos	22

<b>Radares</b>	<b>16</b>
<b>Conversão de Unidades de Medida</b>	<b>12</b>
<b>Balanças</b>	<b>07</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>105</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>08</b>
--------------------	-----------

<b>Tarifador de Pulso Telefônico</b>	<b>03</b>
<b>Taxa de Serviço Metrológico</b>	<b>03</b>
<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>01</b>
<b>Procedimento de Fiscalização</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>01</b>
------------------	-----------

<b>Instrumento sem Aprovação de Modelo (Etilômetro)</b>	<b>01</b>
---	-----------

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>72</b>
-------------------	-----------

<b>INFORMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	03	04	01	02	10
<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	02	02	03	01	02	04	04	04	05	03	30
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18
<b>Total</b>													<b>58</b>

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	-	-	-	01	-	-	03	01	01	07
<b>Total</b>													<b>09</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	-	-	-	-	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>58</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>72</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**26 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>25</b>
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	06
Metrologia Acústica	10
Assuntos Diversos	09

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>01</b>
--------------------	-----------

Funcionário do Inmetro	01
------------------------	----

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>09</b>
-------------------	-----------

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
<b>Total</b>													<b>09</b>

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	09	-	-	09

**OUTRAS ÁREAS**  
**195 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>214</b>
--------------------	------------

Publicações / Portarias	47
Solicitação de resposta formalizada	38
Endereços e telefones do Inmetro	29
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	19
Cursos	08
Alteração no Site	07
Entrega de Currículos	05
Assuntos Diversos	61

**RNMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE**  
**106 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04**

**INFORMAÇÕES**

**89**

Verificação em Balanças	24
Autos de Infração / multa	15
Verificação em Radar	08
Registro de Instalador	07
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	07
Verificação em Taxímetro	05
Verificação em Hidrômetro	05
Verificação em Bomba de Combustível	04
Procedimento de Fiscalização	03
Dados da RNMLQ	03
Manutenção em Balanças	03
Assuntos Diversos	05

**RECLAMAÇÕES**

**17**

Bomba de Combustível	07
Produtos Pré-medidos	05
Nova Taxa de Serviços Metrológicos	03
Balança	01
Dados incorretos de Oficina	01