

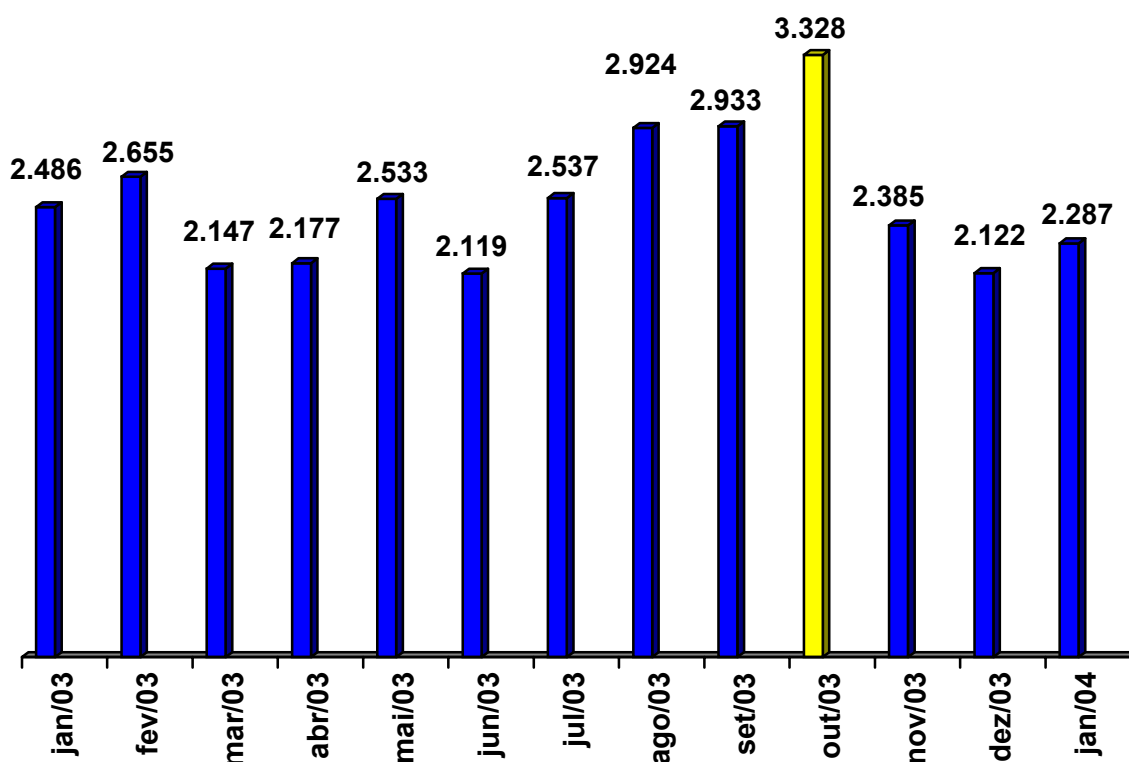
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Janeiro - 2004

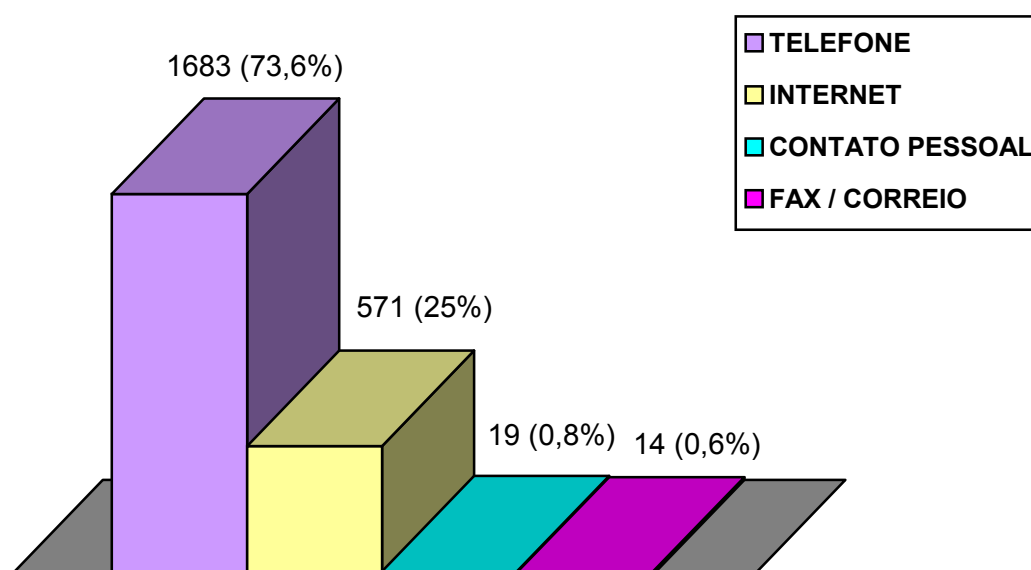
No mês de janeiro de 2004, foram realizados 2.287 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.021 (88%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1683	571	19	14

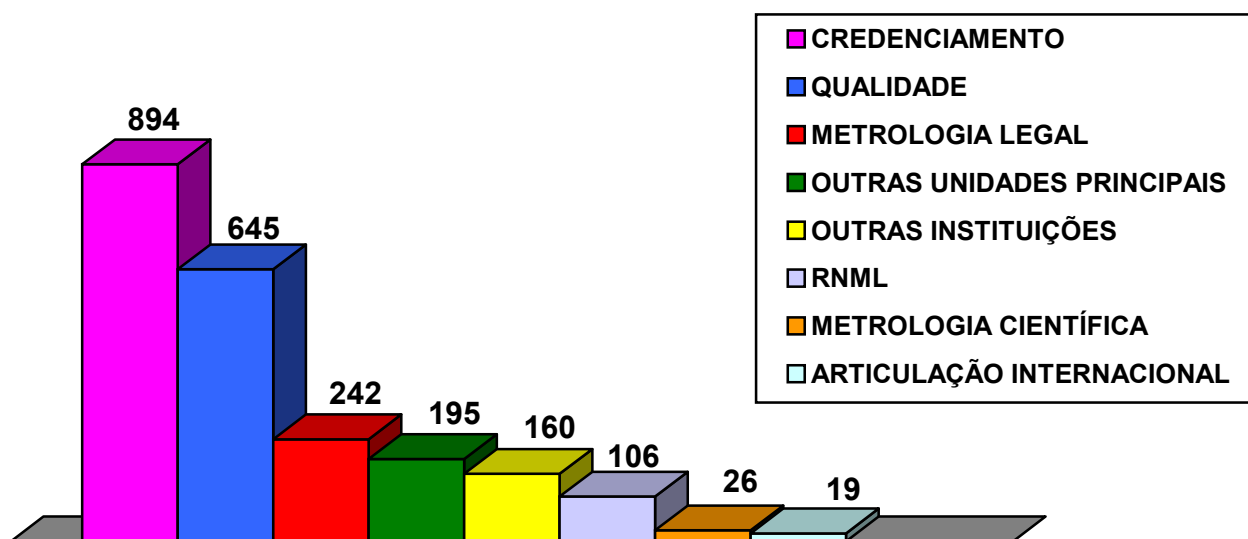
Evolução dos Atendimentos Janeiro/2003 a Janeiro/2004



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 %
TOTAL	296	214	140	-	650	100%

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

INFORMAÇÕES **862**

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

RECLAMAÇÕES **25**

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

DENÚNCIAS **07**

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

PENDÊNCIAS **353**

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2002													
CREDENCIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01
2003													
CREDENCIAMENTO	02	-	02	04	02	01	03	04	14	17	19	17	85
Total													
2004													
CREDENCIAMENTO	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19
Total													105

RECLAMAÇÃO 2002	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
RECLAMAÇÃO 2003	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
Total													158

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

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CRENCIAMENTO	105	158	90	353

DQUAL - QUALIDADE 645 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04

INFORMAÇÕES 608

Certificação de Produto	198
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
Assuntos Diversos	175

RECLAMAÇÕES 19

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

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

DENÚNCIAS	12
------------------	-----------

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

SUGESTÃO	06
-----------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	215
-------------------	------------

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
Total													123

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
Total													47

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	01	-	01	-	07
DENÚNCIA 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
Total													45

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	123	47	45	215

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

INFORMAÇÕES	233
--------------------	------------

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

Radares	16
Conversão de Unidades de Medida	12
Balanças	07
Assuntos Diversos	105

RECLAMAÇÕES	08
--------------------	-----------

Tarifador de Pulso Telefônico	03
Taxa de Serviço Metrológico	03
Produtos Pré-medidos	01
Procedimento de Fiscalização	01

DENÚNCIAS	01
------------------	-----------

Instrumento sem Aprovação de Modelo (Etilômetro)	01
---	-----------

PENDÊNCIAS	72
-------------------	-----------

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

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	-	-	-	01	-	-	03	01	01	07
Total													09

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

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	58	9	5	72

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
26 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04

INFORMAÇÕES	25
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	06
Metrologia Acústica	10
Assuntos Diversos	09

RECLAMAÇÕES	01
--------------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	09
-------------------	-----------

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
Total													09

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	09	-	-	09

OUTRAS ÁREAS
195 ATENDIMENTOS / JANEIRO 04

INFORMAÇÕES	214
--------------------	------------

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
