

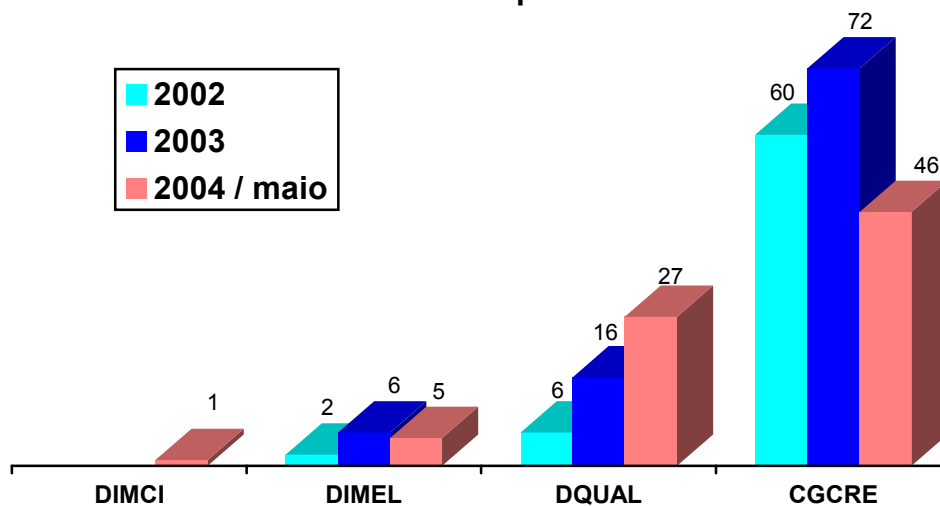
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Maio - 2004

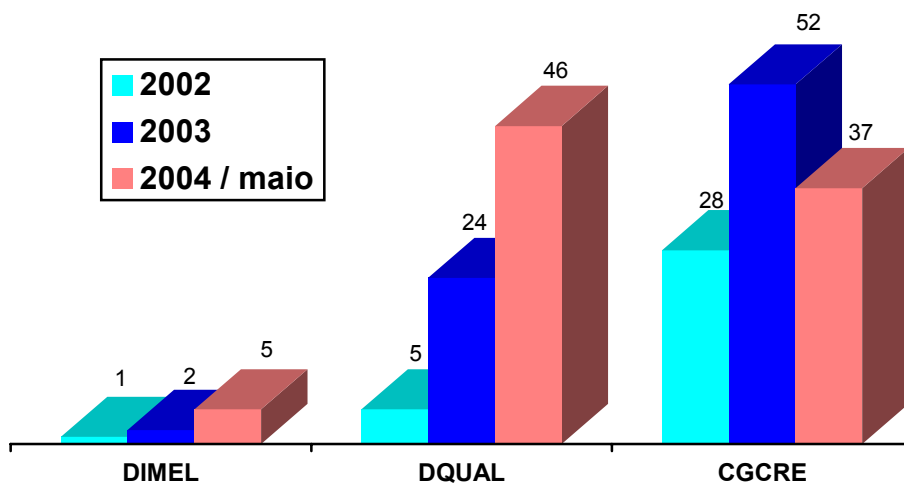
No mês de maio de 2004, foram realizados 2.463 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.191 (88,9%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1755	663	34	11

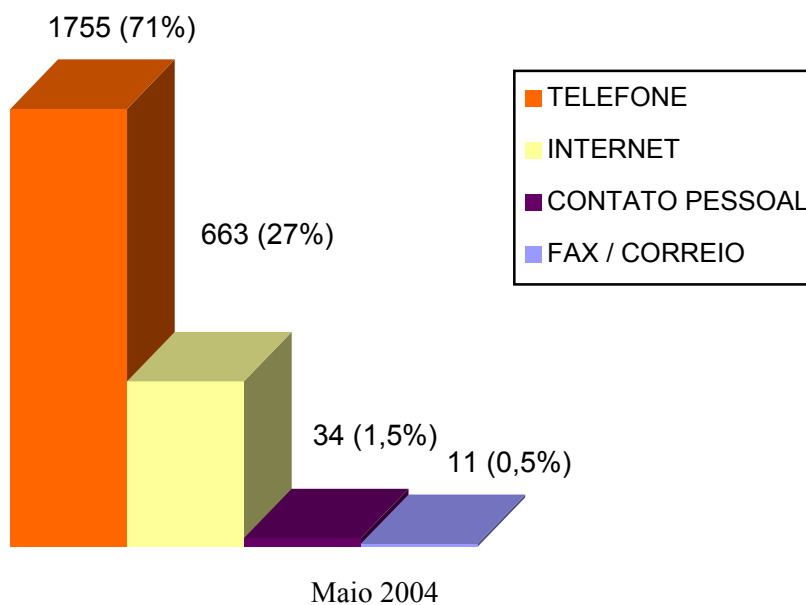
### Evolução das Reclamações Sem resposta



### Evolução das Denúncias Sem resposta



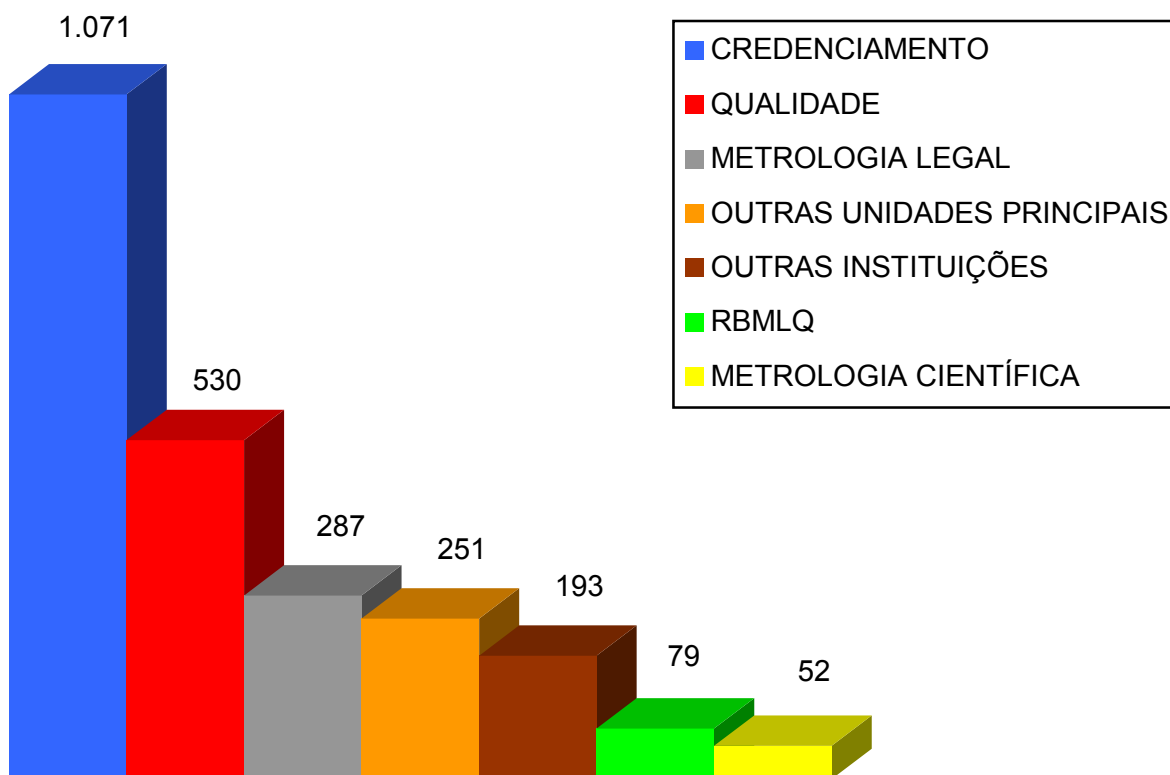
### Atendimento por Origem



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

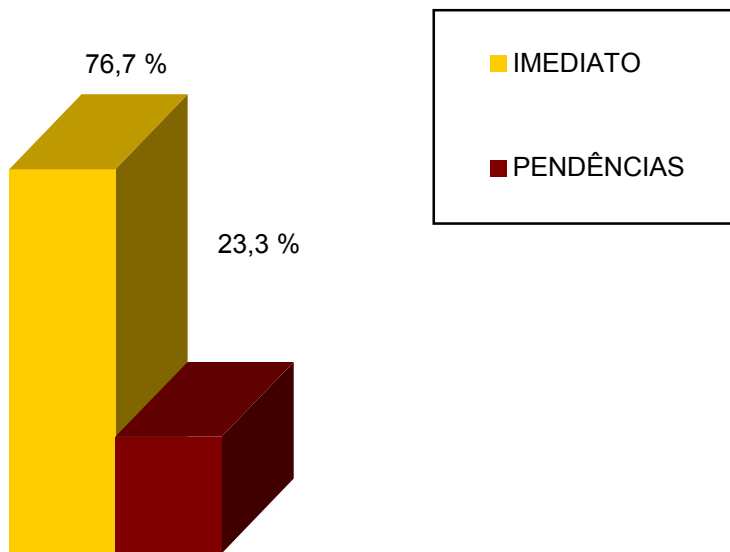
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CRENCIAMENTO	103	168	112	-	383	60.2 %
QUALIDADE	78	39	62	01	180	28.3 %
METROLOGIA LEGAL	44	11	06	-	61	9.6 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	01	-	-	12	1,9 %
TOTAL	237	219	180	01	636	100%

### Atendimentos por Unidade



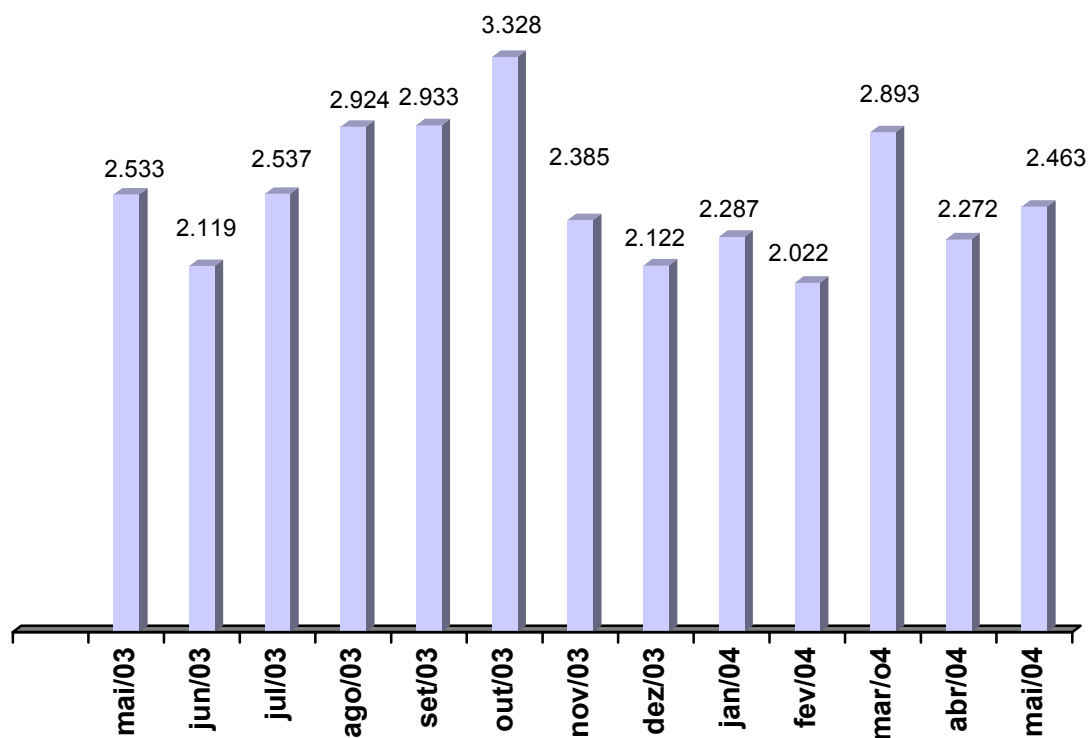
Maio 2004

### Atendimentos Imediatos x Pendência

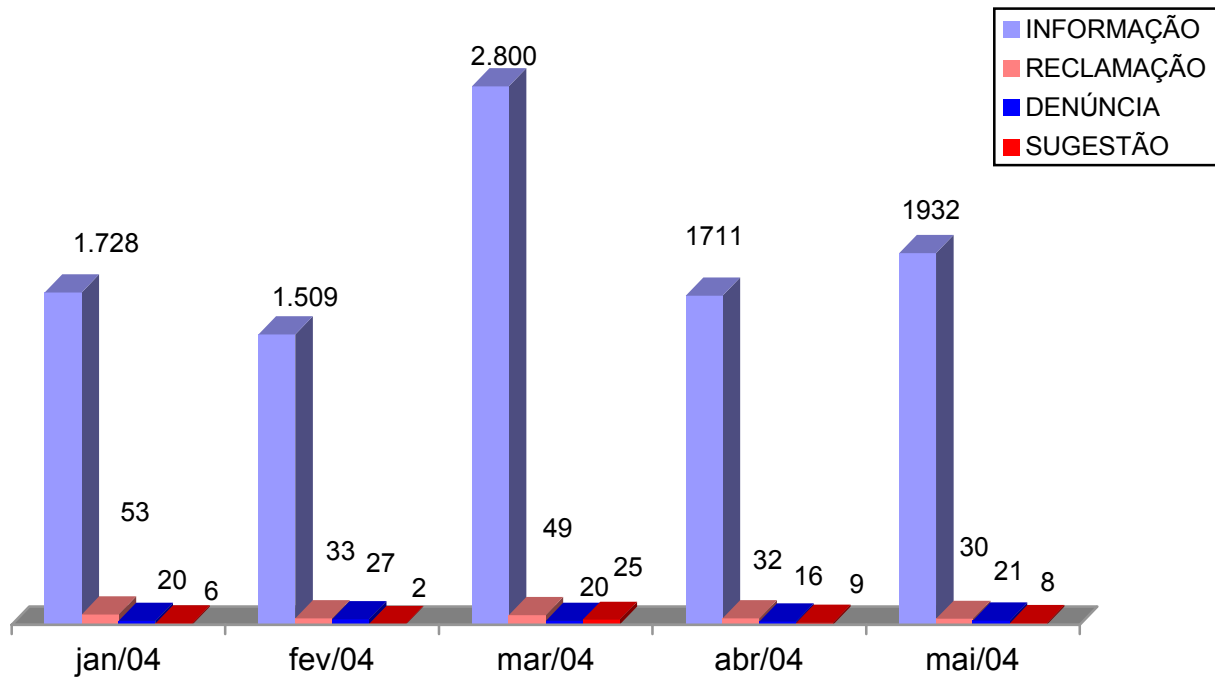


maio 2004

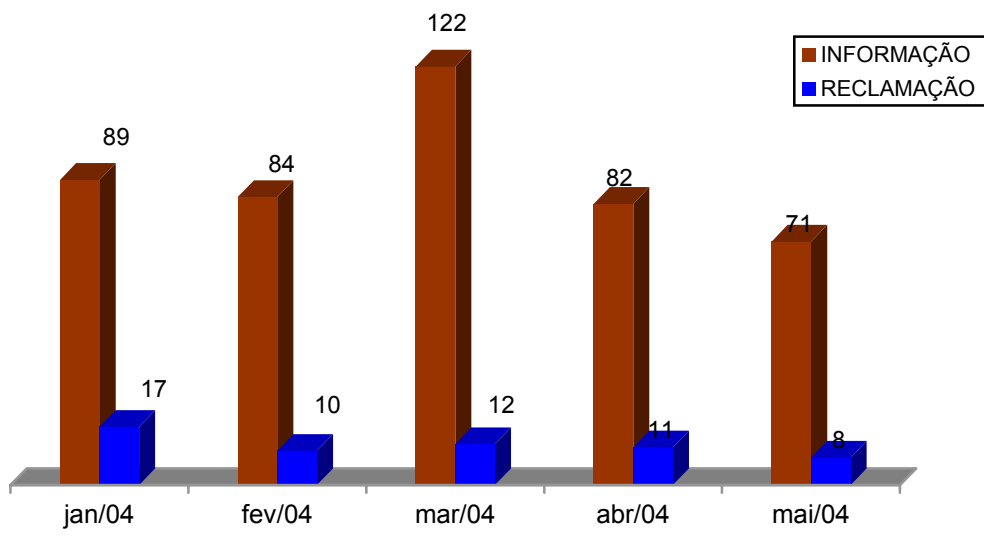
### Evolução dos Atendimentos



INMETRO  
Evolução dos Atendimentos  
POR TIPO



RBMLQ  
Evolução dos Atendimentos  
POR TIPO



**CGCRE - CREDENCIAMENTO  
1071 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1053</b>
--------------------	-------------

<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção</b>	<b>533</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>127</b>
Laboratórios de Ensaios (63) Laboratórios de Calibração (64)	
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>41</b>
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>41</b>
<b>Acreditação de Organismos</b>	<b>30</b>
Organismos de Inspeção (25) Organismos de Certificação de Produtos (03) Organismos Certificação de Sistema da Qualidade (02)	
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>25</b>
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>24</b>
<b>Acreditação de Laboratórios</b>	<b>17</b>
Laboratório de Ensaios (11) Laboratório de Calibração (06)	
<b>Transporte de produtos perigosos</b>	<b>12</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>05</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>199</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>13</b>
--------------------	-----------

<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>06</b>
<b>Organismo de Certificação de Produto</b>	<b>03</b>
<b>Produto Compulsório</b>	<b>01</b>
Regulador de pressão (01)	
<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>01</b>
<b>Extensão de Acreditação</b>	<b>01</b>
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>05</b>
------------------	-----------

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>02</b>
<b>Organismo de Certificação de Produto</b>	<b>01</b>
<b>Selo falso de brinquedo</b>	<b>01</b>
<b>CSV emitido por OI</b>	<b>01</b>

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

	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CREENCIAMENTO</b>	<b>103</b>	<b>168</b>	<b>112</b>	<b>383</b>

<b>INFORMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
<b>CREENCIAMENTO</b>	02	-	01	03	-	-	01	01	08	04	09	12	41
<b>INFORMAÇÃO</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
<b>CREENCIAMENTO</b>	02	03	18	16	23	-	-	-	-	-	-	-	62
<b>Total</b>													<b>103</b>

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	02	12	04	12	06	06	05	07	04	03	61
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	04	05	04	03	02	02	08	07	12	10	09	06	72
<b>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	13	06	09	7	-	-	-	-	-	-	-	-	35
<b>Total</b>													<b>168</b>

<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	03	03	01	02	03	09	03	03	01	28
<b>DENÚNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	02	03	04	01	02	08	05	08	06	04	03	06	52
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	06	11	05	10	-	-	-	-	-	-	-	-	32
<b>Total</b>													<b>112</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**530 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

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

<b>Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios</b>	<b>96</b>
Manutenção e Recarga de Extintores (20) Requalificação de Cilindro para GNV (13) Extintores de Incêndio (09) Brinquedo (07) Cesta de Alimentos (06) Componentes do Kit GNV (05) Reator (05) Plugues e Tomadas (03) Fogão (03) Outros (25)	
<b>Certificação de Produto</b>	<b>59</b>
Brinquedo (12) Cesta de Alimentos (07) Pneu (05) Bebedouro (05) Plugues e tomadas (04) Empresa de Requalificação de Cilindro para GNV (04) Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (03) Outros (19)	
<b>Oficinas Para Conversão de Gnv</b>	<b>41</b>
<b>Têxtil</b>	<b>33</b>
<b>Documentos para Execução da Inspeção Veicular</b>	<b>19</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>15</b>
<b>Selo Gnv (Para-Brisa)</b>	<b>12</b>
<b>Nota Fiscal de Kit GNV</b>	<b>12</b>
<b>Informações Técnicas sobre Conversão de Veículos</b>	<b>12</b>
<b>Programa Brasileiro de Etiquetagem</b>	<b>08</b>
<b>Declaração de Não Compulsoriedade de Certificação de Produto</b>	<b>05</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>185</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>12</b>
--------------------	-----------

<b>Oficinas GNV</b>	<b>03</b>
<b>Procedimento de Fiscalização de Produto Compulsório</b>	<b>02</b>
<b>Produto Certificado</b>	<b>02</b>
Cabos e Cordões (1) Fogão (1)	
<b>Empresa de Recarga de Extintor</b>	<b>01</b>
<b>Sistema de Busca de Instaladores Registrados no Site</b>	<b>01</b>
<b>Demora no Atendimento à Solicitação de Informação</b>	<b>01</b>
<b>Demora no Atendimento à Reclamação contra Oficina de GNV</b>	<b>01</b>
<b>Demora na Emissão de Selo GNV pelo Inmetro</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>13</b>
------------------	-----------

<b>Produtos Compulsórios sem Certificação</b>	<b>07</b>
Brinquedo (2) Cesta de Alimentos (2) Componentes do Kit de GNV (1) Reator (1) Capacete (1)	
<b>Oficina de conversão para GNV não registrada</b>	<b>03</b>
<b>Produto Compulsório com Selo Falso - Brinquedo (2) e Isqueiro (1)</b>	<b>03</b>



**SUGESTÕES****08**

<b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	<b>08</b>
Garrafão de Água (20 litros)	02
Lâmpada	02
Caneta	01
Água Mineral	01
Fonte para Computador	01
Sacola de Supermercado	01

**PENDÊNCIAS****180**

	<b>Informação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>78</b>	<b>01</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>180</b>

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	01	01	-	01	-	-	02	04	04	03	16
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	06	04	12	20	20	-	-	-	-	-	-	-	62
<b>Total</b>													<b>78</b>

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

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	-	02	-	-	-	-	01	-	-	06
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	03	01	-	02	01	02	-	-	03	02	02	16
<b>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	05	01	06	05	-	-	-	-	-	-	-	-	17
<b>Total</b>													<b>39</b>

<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	01	02	-	01	-	-	01	-	05
<b>DENUNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	01	01	03	05	02	02	08	24
<b>DENUNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	09	11	09	04	-	-	-	-	-	-	-	-	33
<b>Total</b>													<b>62</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL  
287 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>279</b>
--------------------	------------

<b>Medidores de Energia Elétrica</b>	<b>66</b>
<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>29</b>
<b>Radares</b>	<b>15</b>
<b>Balanças</b>	<b>13</b>
<b>Aprovação de Modelo de Equipamentos</b>	<b>09</b>
<b>Conversão de Unidades de Medida</b>	<b>07</b>
<b>Eliminador de Ar para Hidrômetro</b>	<b>06</b>
<b>Medidor de Gás</b>	<b>05</b>
<b>Hidrômetro</b>	<b>04</b>
<b>Cartucho para Impressora</b>	<b>03</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>122</b>

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>05</b>
-------------------	-----------

<b>Produto Pré-medido</b>	<b>02</b>
Papel higiênico (1)	
Siri congelado (1)	
<b>Taxa de Serviço Metrológico</b>	<b>01</b>
<b>Pulso Telefônico</b>	<b>01</b>
<b>Fiscalização em balança</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIA</b>	<b>03</b>
-----------------	-----------

<b>Instrumento sem Aprovação de Modelo</b>	<b>02</b>
Medidor de energia (1)	
Hidrômetro (1)	
<b>Fiscal do IPEM</b>	<b>01</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>61</b>
-------------------	-----------

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>44</b>	<b>11</b>	<b>06</b>	<b>61</b>

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	02	01	-	-	03	-	01	03	-	10
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	04	05	05	12	08	-	-	-	-	-	-	-	34
<b>Total</b>													<b>44</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	-	-	02	01	01	06
<b>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	02	-	-	-	-	-	-	-	-	03
<b>Total</b>													<b>11</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	-	-	-	-	-	-	-	-	02
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	02
<b>Total</b>													<b>06</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA  
52 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>52</b>
--------------------	-----------

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>20</b>
Metrologia Acústica	09
Periodicidade de Calibração de Instrumentos	03
Metodologia de Calibração	02
Unidades de Medidas	02
Assuntos Diversos	16

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>13</b>
-------------------	-----------

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	01	-	13

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	-	-	03	05	-	-	-	-	-	-	-	09
<b>Total</b>													<b>12</b>

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

**OUTRAS ÁREAS**  
**251 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>251</b>
--------------------	------------

<b>Publicações / Portarias</b>	<b>54</b>
Solicitação de resposta formalizada	48
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	28
Endereços e telefones do Inmetro	23
Cursos	07
Informações sobre o CADIN	07
Entrega de Currículos	06
Assuntos Diversos	78

**RNMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE**  
**79 ATENDIMENTOS / MAIO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>71</b>
--------------------	-----------

<b>Autos de Infração / multa</b>	<b>22</b>
Verificação em Balanças	14
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	07
Cubagem de caminhão	06
Verificação em Hidrômetro	05
Verificação em Radar	05
Dados da RNMLQ	04
Verificação em Bomba de Combustível	02
Verificação em Taxímetro	02
Assuntos Diversos	04

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

<b>Bomba de Combustível</b>	<b>05</b>
Taxímetro	01
Produtos Pré-medidos	01
Funcionário da RNMLQ	01