

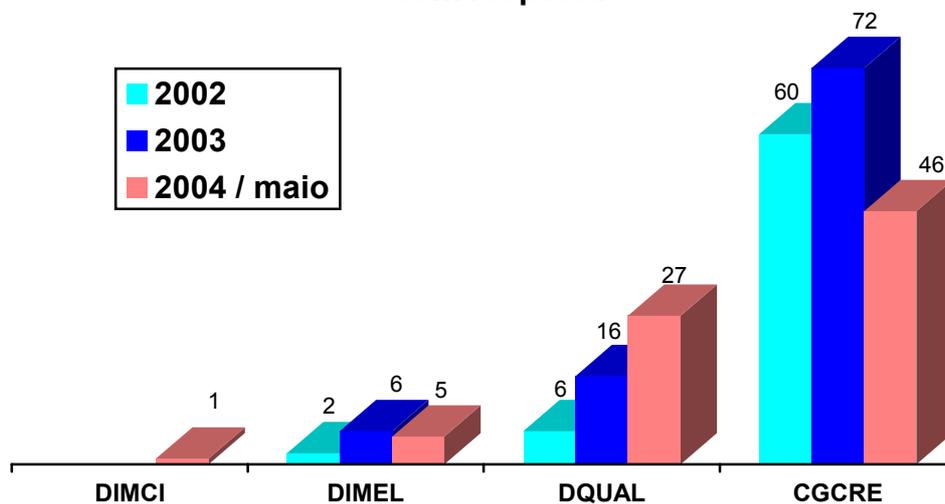
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Maio - 2004

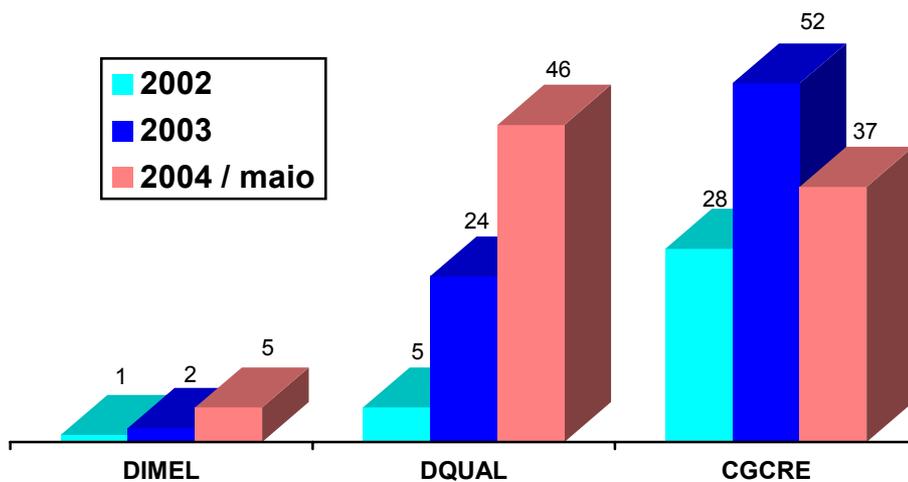
No mês de maio de 2004, foram realizados 2.463 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.191 (88,9%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1755	663	34	11

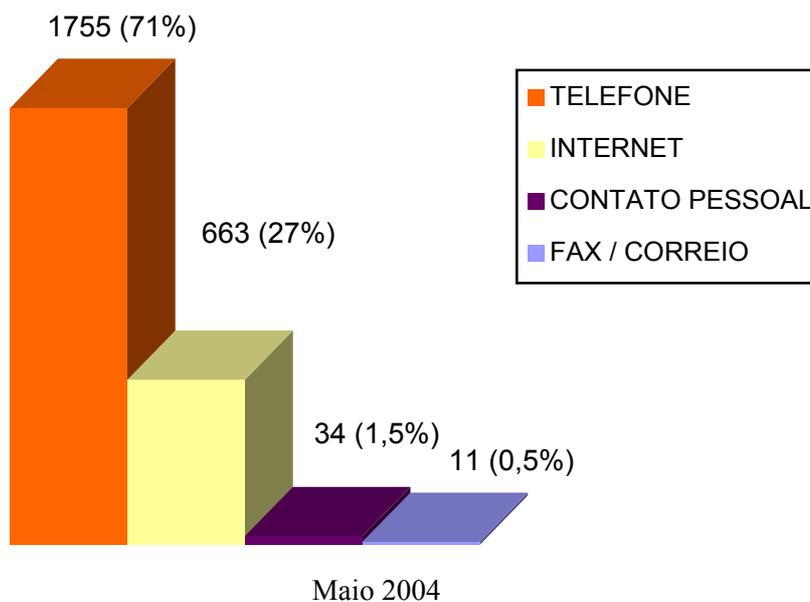
Evolução das Reclamações Sem resposta



Evolução das Denúncias Sem resposta



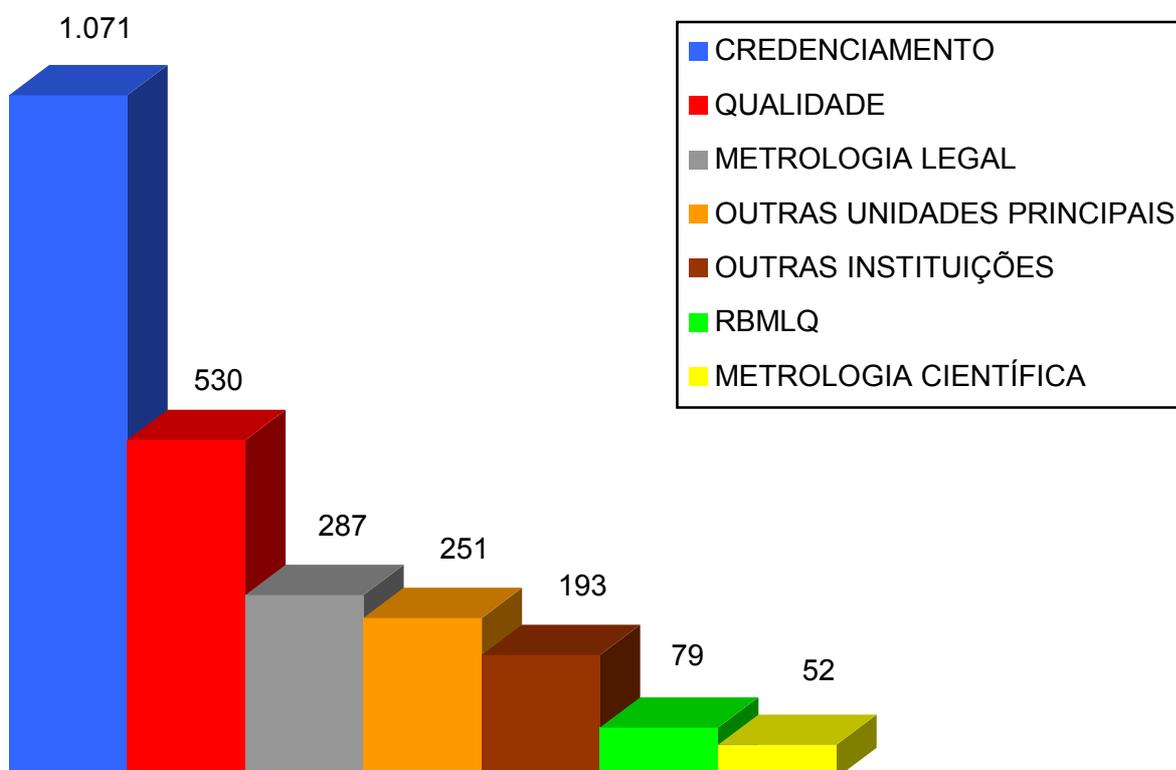
Atendimento por Origem



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

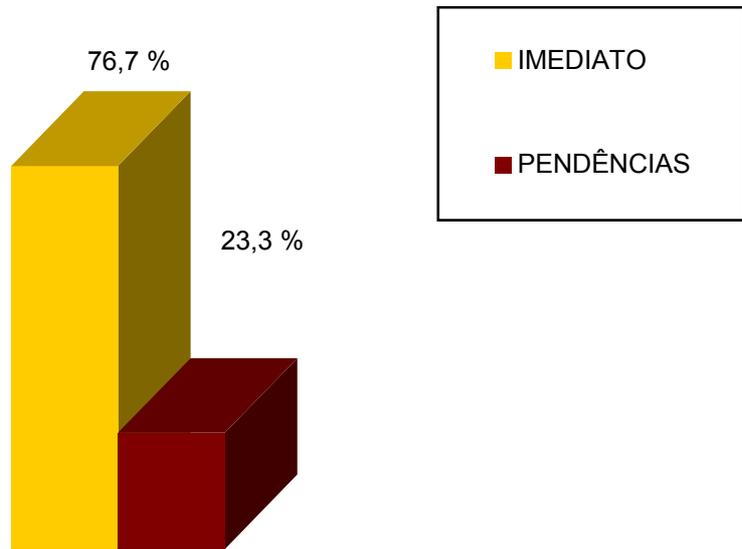
	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CRENCIAMENTO	103	168	112	-	383	60.2 %
QUALIDADE	78	39	62	01	180	28.3 %
METROLOGIA LEGAL	44	11	06	-	61	9.6 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	01	-	-	12	1,9 %
TOTAL	237	219	180	01	636	100%

Atendimentos por Unidade



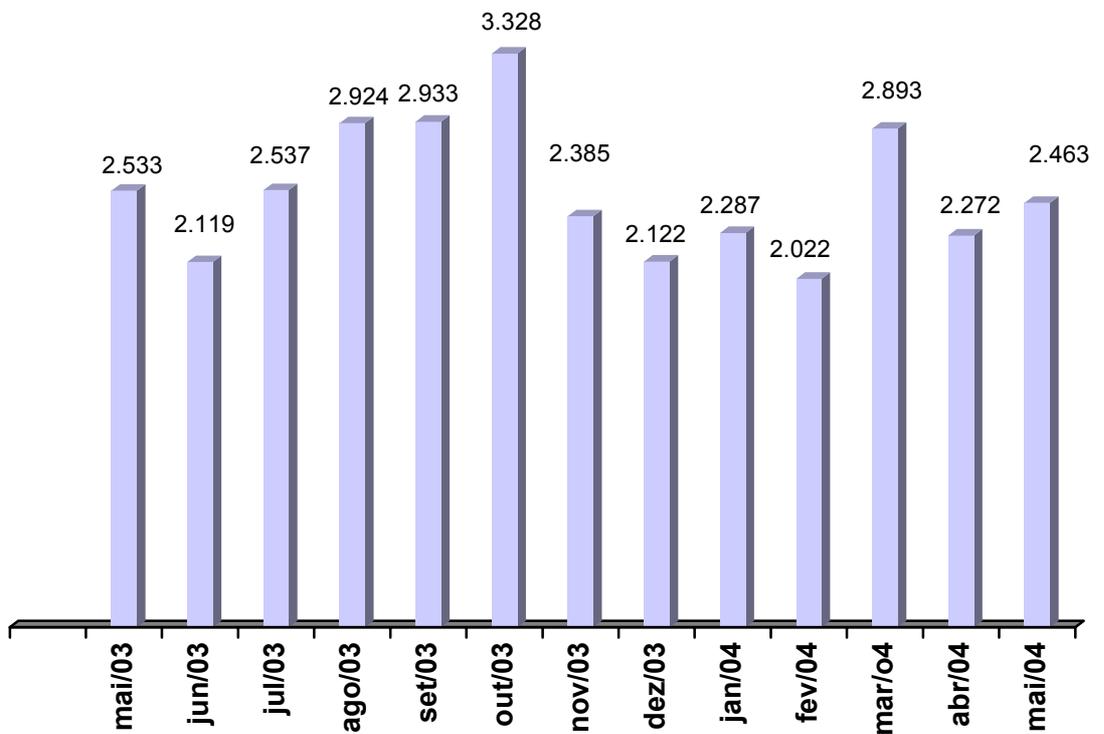
Maio 2004

Atendimentos Imediatos x Pendência

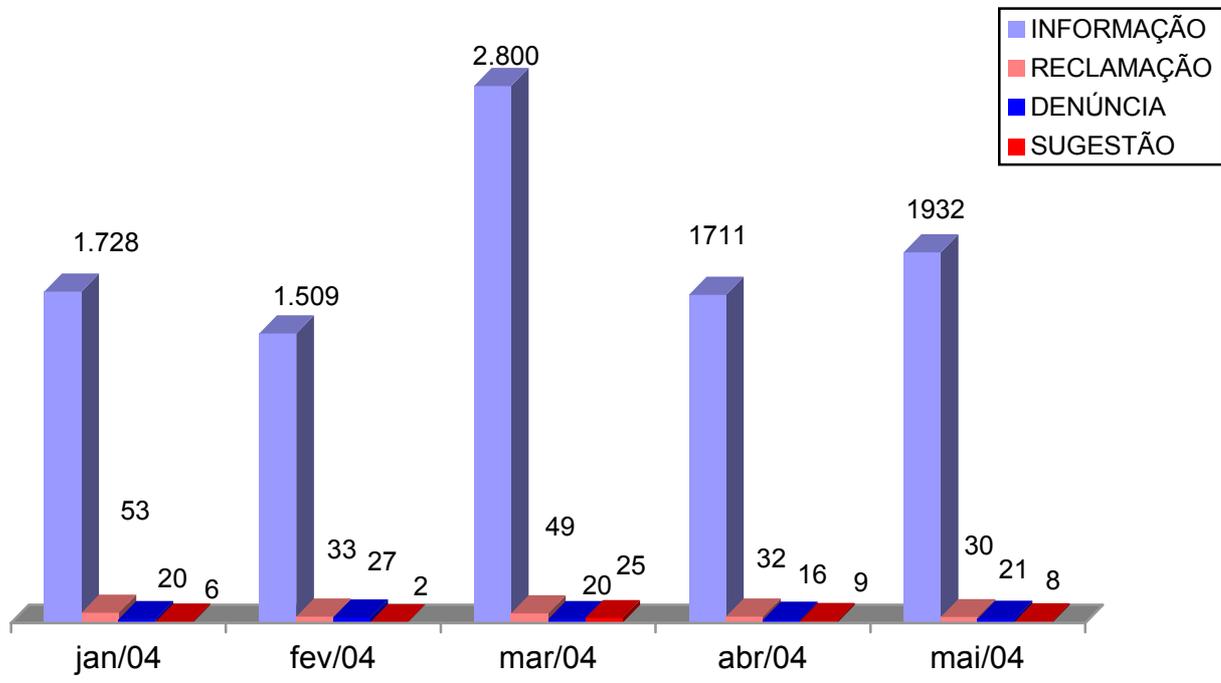


maio 2004

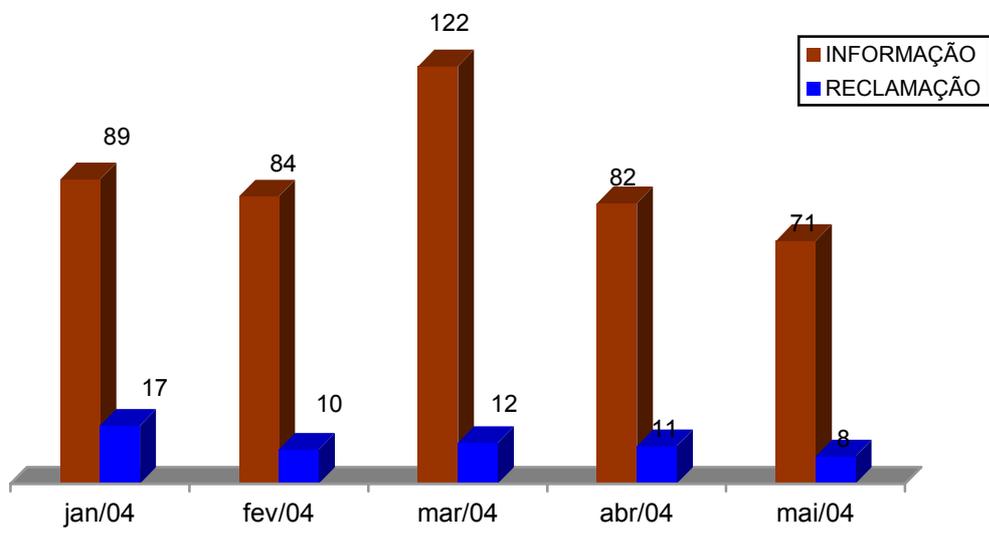
Evolução dos Atendimentos



INMETRO
Evolução dos Atendimentos
POR TIPO



RBMLQ
Evolução dos Atendimentos
POR TIPO



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

INFORMAÇÕES	1053
--------------------	-------------

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

RECLAMAÇÕES	13
--------------------	-----------

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

DENÚNCIAS	05
------------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	
-------------------	--

	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREENCIAMENTO	103	168	112	383

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

RECLAMAÇÃO 2002	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
RECLAMAÇÃO 2003	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
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	13	06	09	7	-	-	-	-	-	-	-	-	35
Total													168

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

DQUAL - QUALIDADE
530 ATENDIMENTOS / MAIO 04

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

Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	96
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)	
Certificação de Produto	59
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)	
Oficinas Para Conversão de Gnv	41
Têxtil	33
Documentos para Execução da Inspeção Veicular	19
Produtos Analisados	15
Selo Gnv (Para-Brisa)	12
Nota Fiscal de Kit GNV	12
Informações Técnicas sobre Conversão de Veículos	12
Programa Brasileiro de Etiquetagem	08
Declaração de Não Compulsoriedade de Certificação de Produto	05
Assuntos Diversos	185

RECLAMAÇÕES	12
--------------------	-----------

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

DENÚNCIAS	13
------------------	-----------

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

SUGESTÕES**08**

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

PENDÊNCIAS**180**

	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	78	01	39	62	180

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

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

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

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

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

INFORMAÇÕES	279
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÃO	05
-------------------	-----------

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

DENÚNCIA	03
-----------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	61
-------------------	-----------

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	44	11	06	61

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	02	01	-	-	03	-	01	03	-	10
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	04	05	05	12	08	-	-	-	-	-	-	-	34
Total													44

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	-	-	02	01	01	06
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	-	02	-	-	-	-	-	-	-	-	03
Total													11

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	-	-	-	-	-	-	-	-	02
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	02
Total													06

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

INFORMAÇÕES	52
--------------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	13
-------------------	-----------

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
Total													12

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

INFORMAÇÕES	251
--------------------	------------

Publicações / Portarias	54
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

INFORMAÇÕES	71
--------------------	-----------

Autos de Infração / multa	22
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

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

Bomba de Combustível	05
Taxímetro	01
Produtos Pré-medidos	01
Funcionário da RNMLQ	01