

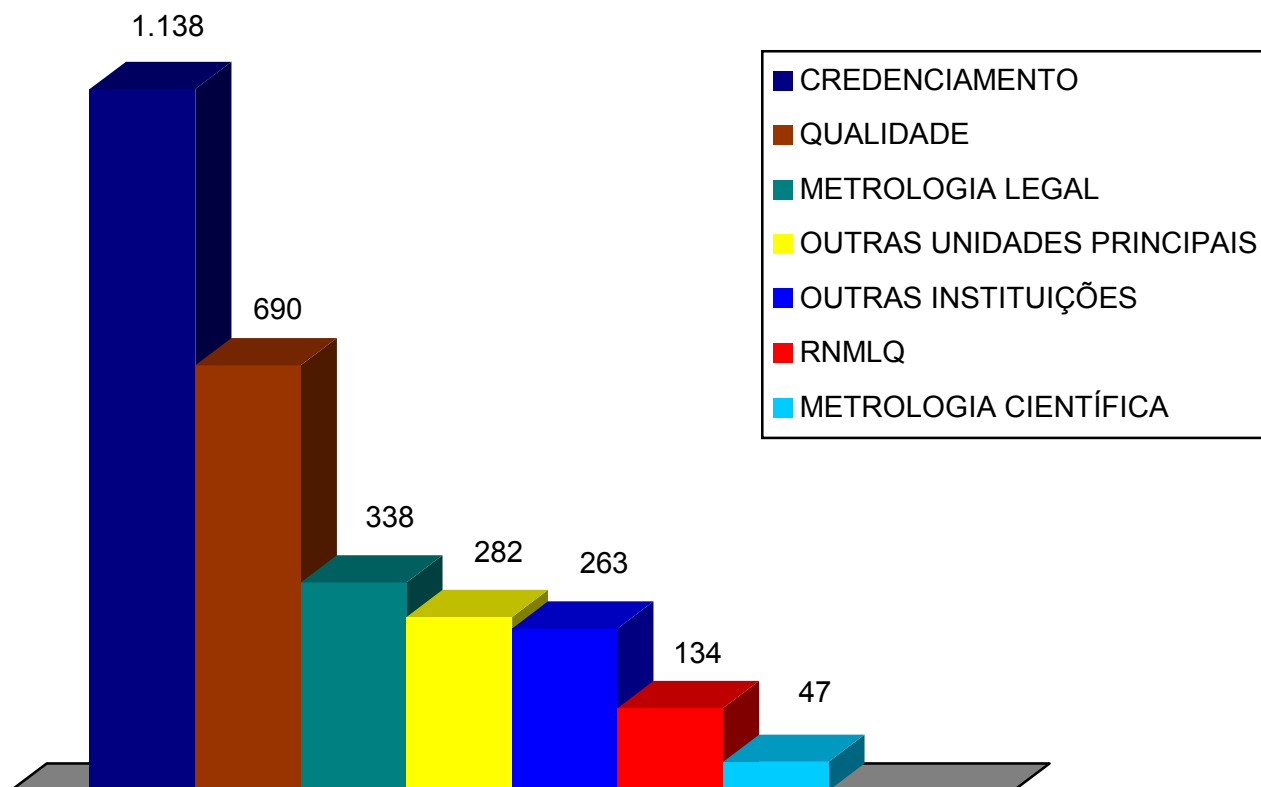
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Março - 2004

No mês de março de 2004, foram realizados 2.894 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.495 (86,2%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1991	839	52	12

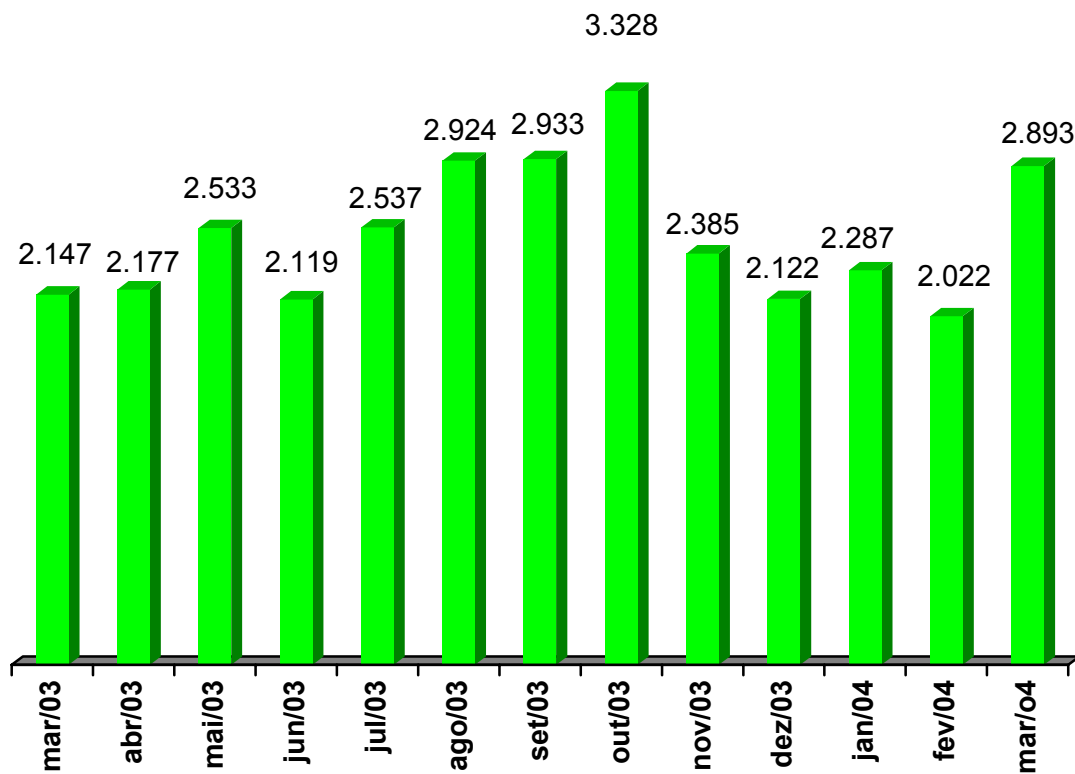
### Atendimentos por Unidade



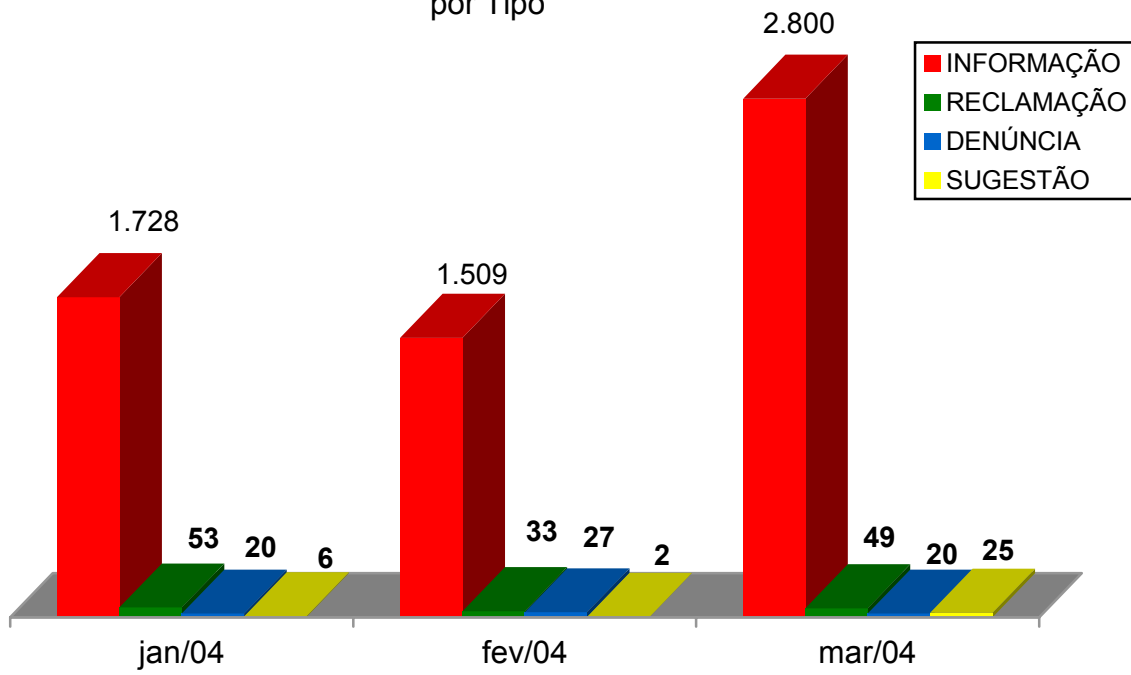
### Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CRENCIAMENTO	77	158	101	-	336	58,5 %
QUALIDADE	68	49	60	-	177	30,9 %
METROLOGIA LEGAL	37	12	05	-	54	9,4 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	06	01	-	-	07	1,2 %
TOTAL	188	220	166	-	574	100%

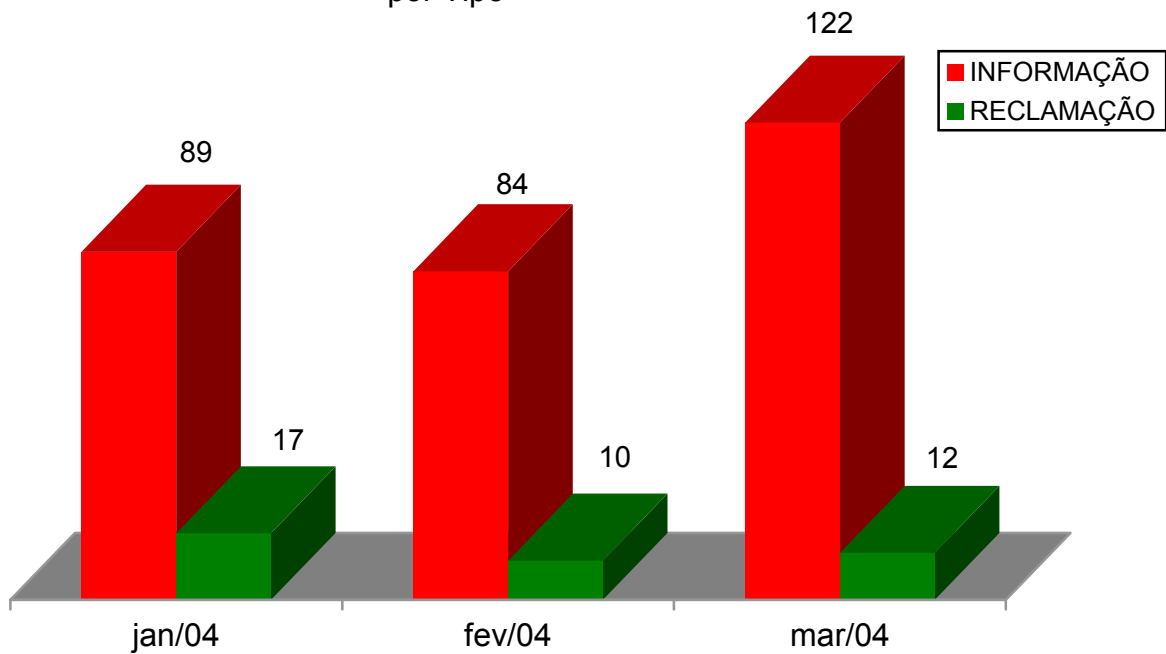
### Evolução dos Atendimentos março/2003 a março/2004



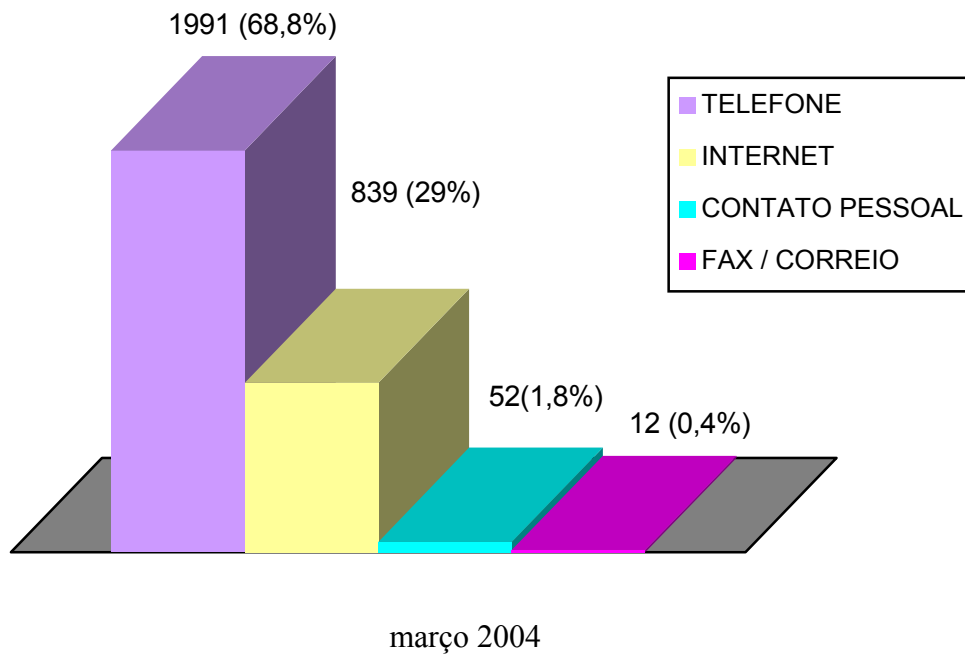
### INMETRO Evolução dos Atendimentos por Tipo



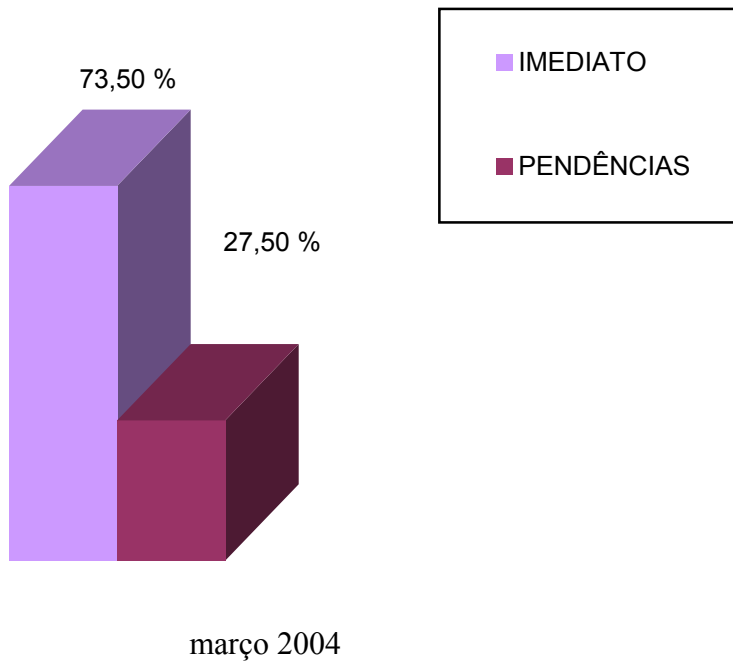
### RBMLQ Evolução dos Atendimentos por Tipo



### Atendimento por Origem



### Teleatendimentos Imediatos x Pendência



**CGCRE - CREDENCIAMENTO  
1138 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1106</b>
--------------------	-------------

<b>Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção</b>	<b>494</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>177</b>
Laboratórios de Ensaios	111
Laboratórios de Calibração	66
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>51</b>
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>34</b>
<b>Acreditação de Organismos</b>	<b>32</b>
Organismos de Inspeção	24
Organismos de Certificação de Produtos	04
Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade	03
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental	01
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>26</b>
<b>Acreditação de Laboratórios</b>	<b>24</b>
Laboratório de Calibração	14
Laboratório de Ensaios	10
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>23</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>09</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>236</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>26</b>
--------------------	-----------

<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>09</b>
<b>Produto Compulsório – Brinquedo (2) Preservativo (2) Pneus (1) Estabilizado de voltagem (1)</b>	<b>06</b>
<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>02</b>
<b>Laboratório de ensaio</b>	<b>01</b>
<b>Falta de selo GNV</b>	<b>01</b>
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Auditoria Realizada</b>	<b>01</b>
<b>Acreditação de laboratório</b>	<b>01</b>
<b>Organismo de Certificação de Produtos</b>	<b>01</b>

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

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>03</b>
<b>Uso Indevido da Marca Inmetro</b>	<b>02</b>

<b>SUGESTÃO</b>	<b>01</b>
-----------------	-----------

<b>Digitalização de documentos do proprietário e do veículo pelo Organismos de Inspeção</b>	<b>01</b>
---	-----------

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

	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
<b>CREDCIAMENTO</b>	<b>77</b>	<b>158</b>	<b>101</b>	<b>336</b>

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
CREDCIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01
<b>2003</b>													
CREDCIAMENTO	02	-	01	03	-	-	01	01	09	06	12	14	49
<b>2004</b>													
CREDCIAMENTO	03	04	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27
<b>Total</b>													<b>77</b>

<b>RECLAMAÇÃO 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	02	12	04	11	07	07	05	09	04	06	67
<b>RECLAMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	05	05	04	03	03	03	07	07	12	10	08	06	73
<b>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	12	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18
<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	02	03	03	09	03	04	01	33
<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	07	05	03	06	53
<b>DENÚNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	05	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
<b>Total</b>													<b>101</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**690 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>639</b>
--------------------	------------

<b>Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios</b>	<b>87</b>
Manutenção e Recarga de Extintores (20) Extintores de Incêndio (12) Requalificação de Cilindro para GNV (05) Componentes do Kit GNV (05) Fios e Cabos (04) Cesta de Alimentos (04) Equipamentos Elétricos para Atmosferas Explosivas (04) Mangueira para GLP (03) Brinquedo (03) Outros (27)	
<b>Certificação de Produto</b>	<b>78</b>
Brinquedo (12) Plugues e tomadas (11) Pneu (05) Reatores (05) Componentes do Kit para GNV (04) Requalificação de Cilindro para GNV (04) Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (03) Fios e Cabos (03) Extintor (03) Cesta de Alimentos (03) Cilindro para GNV (03) Outros (22)	
Têxtil	60
Oficinas Para Conversão de Gnv	56
Selo Gnv (Para-Brisa)	35
Documentos para Execução da Inspeção Veicular	30
Produtos Analisados	19
Programa Brasileiro de Etiquetagem	18
Declaração de Não Compulsoriedade de Certificação de Produto	11
Nota Fiscal de Kit GNV	10
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>235</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>15</b>
--------------------	-----------

<b>Oficinas GNV</b>	<b>06</b>
<b>Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Falsos Fiscais</b>	<b>01</b>
<b>Produto Voluntário (lâmpada)</b>	<b>01</b>
<b>Selo GNV (para-brisa)</b>	<b>01</b>
<b>Aquecedor Solar Etiquetado</b>	<b>01</b>
<b>Não Recebimento de Selo para Extintor</b>	<b>01</b>
<b>Demora no Atendimento à Solicitação</b>	<b>01</b>
<b>Resposta fornecida pelo Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Regulamento Têxtil</b>	<b>01</b>

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

<b>Oficina de conversão para GNV não registrada</b>	<b>05</b>
<b>Cesta de Alimento sem Certificação</b>	<b>02</b>
<b>Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio</b>	<b>02</b>
<b>Produto Compulsório – Reator</b>	<b>01</b>
<b>Uso Indevido da Marca (brinquedo)</b>	<b>01</b>
<b>Selo Falso (Extintor)</b>	<b>01</b>

<b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	<b>12</b>
Açúcar	01
Biscoitos Salgados	01
Carroçaria de Ônibus	01
Copo de Líquidificador	01
Cerveja	01
Celulares	01
Embalagens de Remédios em Gotas	01
Embalagem para Desodorante	01
Filtro Solar	01
Fogão	01
Fralda Descartável	01
Garrafão de Água (20 litros)	01
Impressoras	01
Leite	01
Óleo de Oliva	01
Óleo de Soja	01
Ração para Animais	01
Refrigerantes - 2 litros	01
Repelentes Eletrônicos de Insetos	01
Sabonete	01
Sal	01
Suplementos Alimentares	01
Tubos e Conexões de PVC	01
Velas de Filtro	01

## PENDÊNCIAS

	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>177</b>

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
QUALIDADE	-	-	01	01	-	01	-	-	02	05	04	06	20
INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
QUALIDADE	12	07	29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	48
<b>Total</b>													<b>68</b>

RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2002</b>													
QUALIDADE	-	-	03	-	03	-	-	-	01	03	01	-	11
RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2003</b>													
QUALIDADE	-	05	02	-	03	02	03	01	01	04	03	01	25
RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2004</b>													
QUALIDADE	07	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
<b>Total</b>													<b>49</b>



<b>DENÚNCIA 2002</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	-	-	01	-	06
<b>DENUNCIA 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	01	-	02	01	04	06	03	03	10	31
<b>DENUNCIA 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	10	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23
<b>Total</b>													<b>60</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL  
338 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>333</b>
--------------------	------------

<b>Medidores de Energia Elétrica</b>	<b>69</b>
<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>49</b>
<b>Dados das Representações do Inmetro nos Estados</b>	<b>42</b>
<b>Cartucho para Impressora</b>	<b>17</b>
<b>Aprovação de Modelo de Equipamentos</b>	<b>15</b>
<b>Radares</b>	<b>14</b>
<b>Conversão de Unidades de Medida</b>	<b>12</b>
<b>Balanças</b>	<b>10</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>105</b>

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>04</b>
-------------------	-----------

<b>Taxa de Serviço Metrológico</b>	<b>03</b>
<b>Produto Pré-medido</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIA</b>	<b>01</b>
-----------------	-----------

<b>Uso Indevido da Marca Inmetro em Propaganda de Eliminador de Ar</b>	<b>01</b>
--	-----------

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>54</b>
-------------------	-----------

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>54</b>

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	02	-	01	-	-	03	-	01	04	-	11
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	05	07	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26
<b>Total</b>													<b>37</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>RECLAMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	02	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
<b>Total</b>													<b>12</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
<b>Total</b>													<b>05</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**47 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>47</b>
--------------------	-----------

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>25</b>
Metrologia Acústica	<b>07</b>
Metodologia de Calibração	<b>05</b>
Assuntos Diversos	<b>10</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>
-------------------

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>06</b>	<b>01</b>	<b>-</b>	<b>07</b>

<b>INFORMAÇÃO 2003</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
<b>INFORMAÇÃO 2004</b>	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	01	-	02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
<b>Total</b>													<b>06</b>

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

**OUTRAS ÁREAS**  
**282 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>282</b>
--------------------	------------

<b>Endereços e telefones do Inmetro</b>	<b>87</b>
Publicações / Portarias	65
Solicitação de resposta formalizada	42
Cursos	17
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	16
Entrega de Currículos	04
Assuntos Diversos	51

**RNMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE**  
**134 ATENDIMENTOS / MARÇO 04**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>122</b>
--------------------	------------

<b>Verificação em Balanças</b>	<b>27</b>
Autos de Infração / multa	25
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	14
Verificação em Hidrômetro	11
Cubagem de caminhão	09
Verificação em Radar	08
Instaladores Registrados	06
Verificação em Bomba de Combustível	06
Dados da RNMLQ	04
Verificação em Taxímetro	03
Registro de Instalador	03
Assuntos Diversos	06

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

<b>Bomba de Combustível</b>	<b>06</b>
Balança	03
Produtos Pré-medidos	02
Taxímetro Adulterado	01