

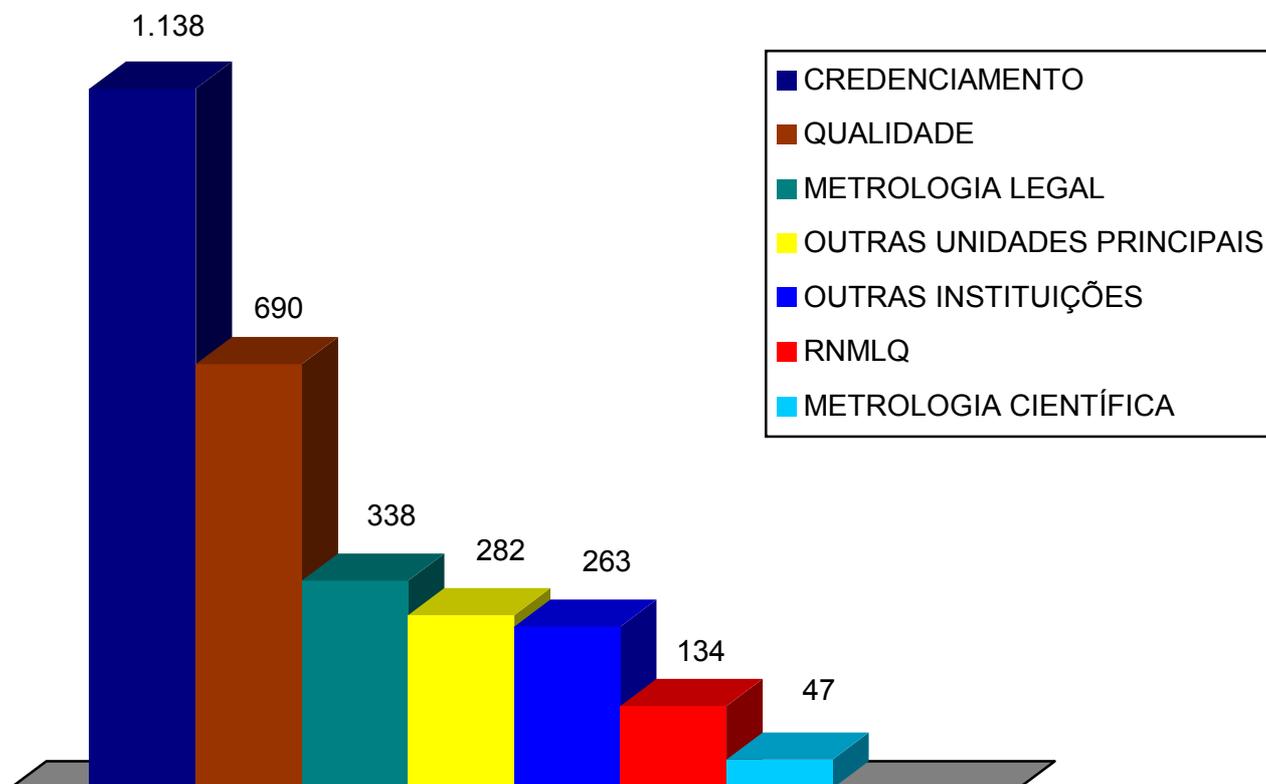
OUVIDORIA

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

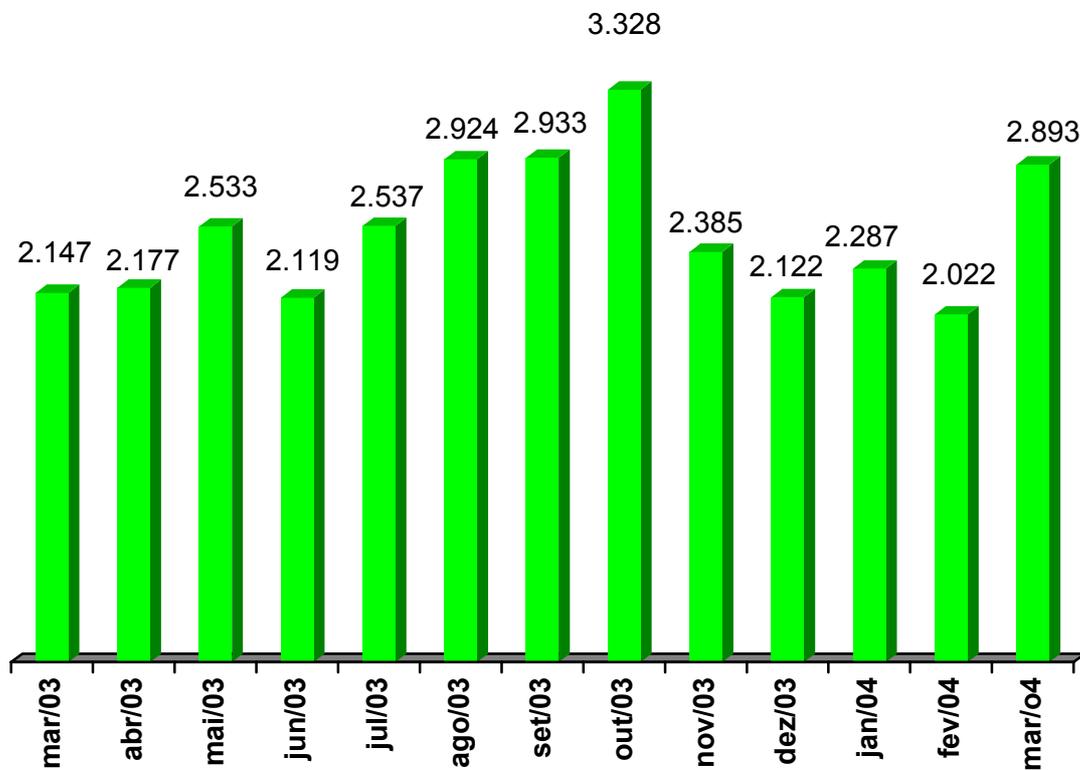
Atendimentos por Unidade



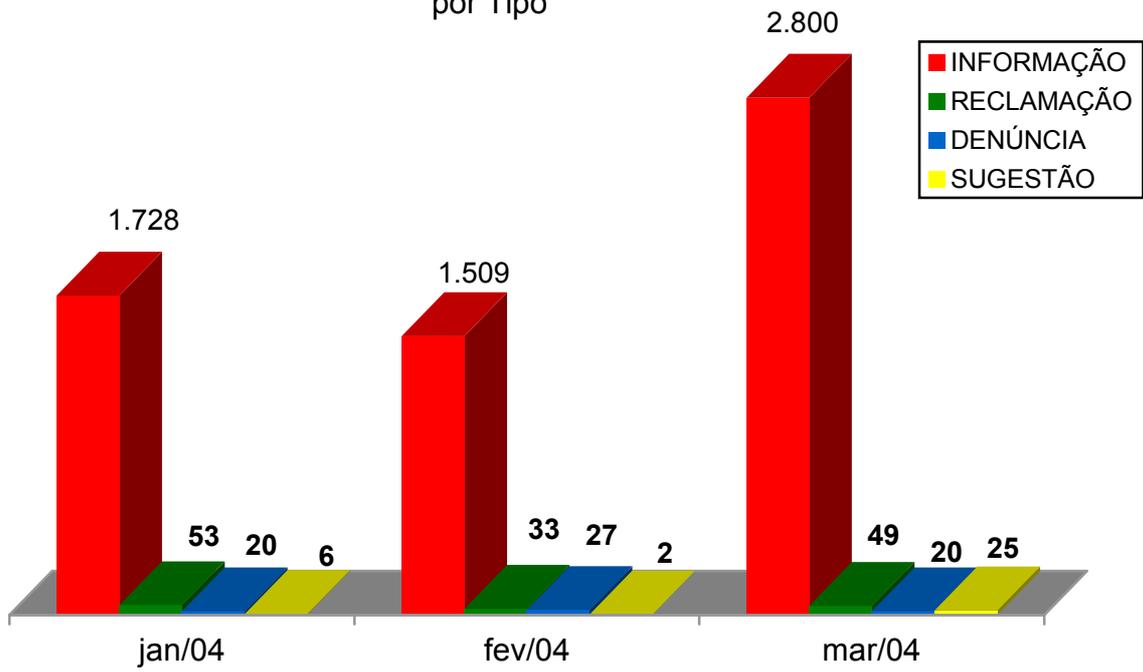
Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	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%

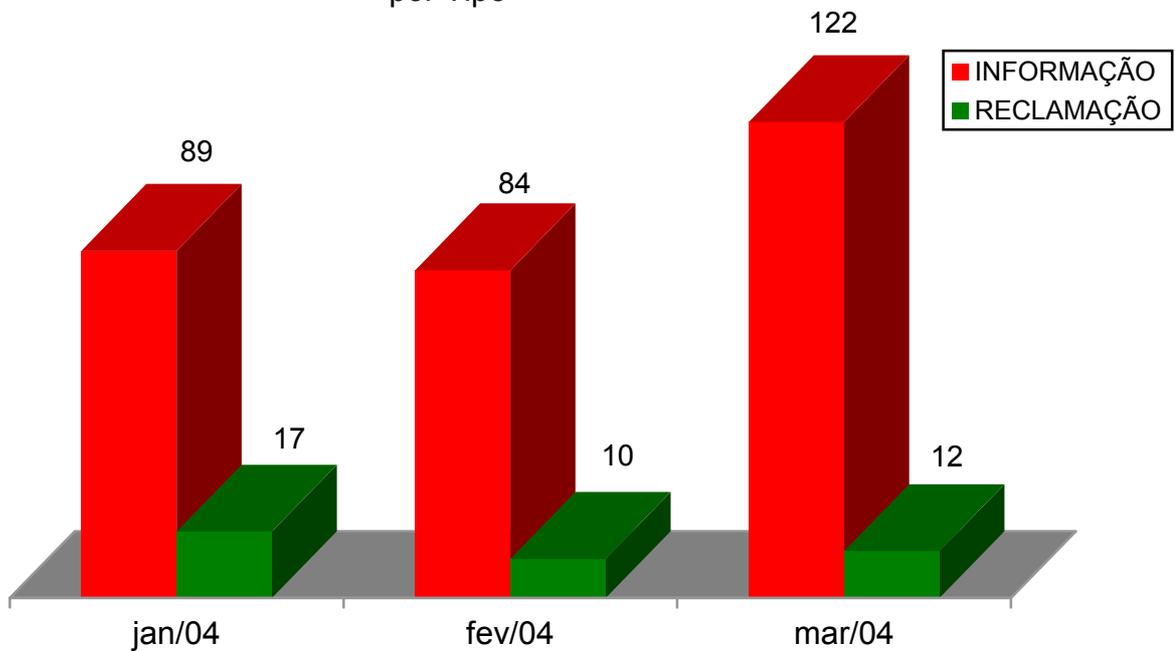
Evolução dos Atendimentos março/2003 a março/2004



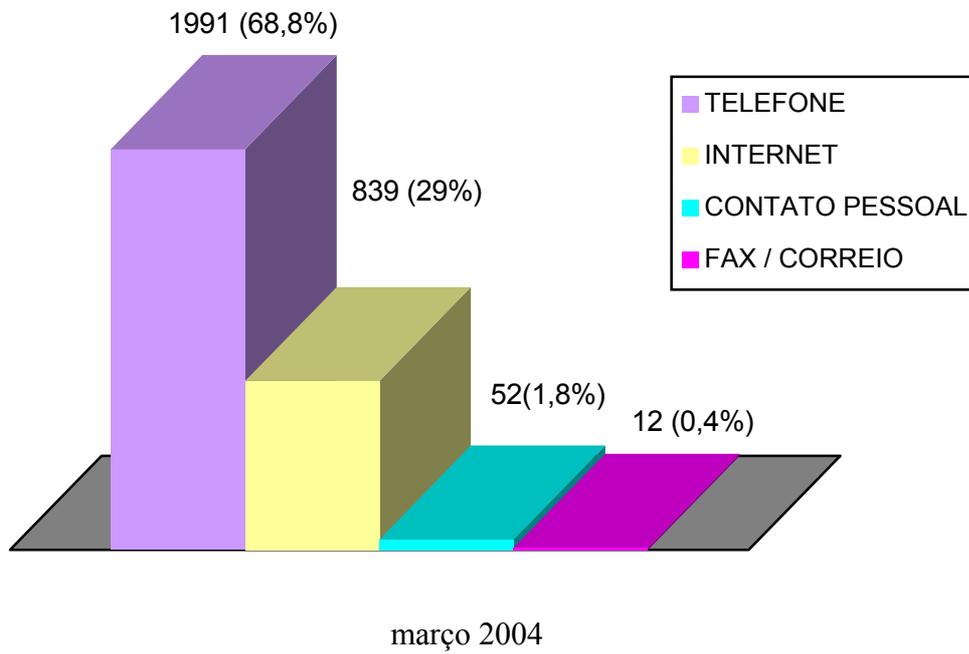
INMETRO Evolução dos Atendimentos por Tipo



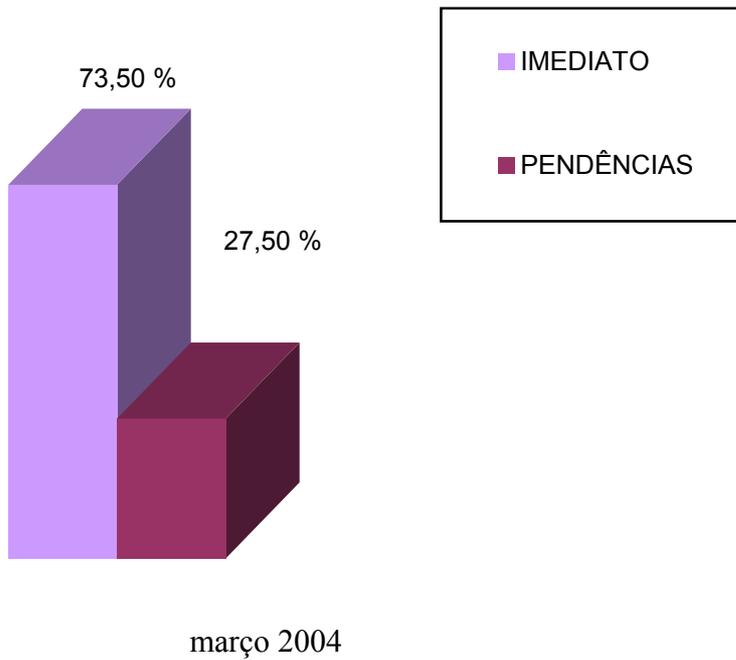
RBMLQ Evolução dos Atendimentos por Tipo



Atendimento por Origem



Teleatendimentos Imediatos x Pendência



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

INFORMAÇÕES	1106
--------------------	-------------

Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção	494
Laboratórios Credenciados	177
Laboratórios de Ensaios	111
Laboratórios de Calibração	66
Certificação Voluntária de Produto	51
Certificação ISO 9000	34
Acreditação de Organismos	32
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
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	26
Acreditação de Laboratórios	24
Laboratório de Calibração	14
Laboratório de Ensaios	10
Empresas com Certificação ISO 9000	23
Certificação ISO 14000	09
Assuntos Diversos	236

RECLAMAÇÕES	26
--------------------	-----------

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

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

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	03
Uso Indevido da Marca Inmetro	02

SUGESTÃO	01
-----------------	-----------

Digitalização de documentos do proprietário e do veículo pelo Organismos de Inspeção	01
---	-----------

PENDÊNCIAS	
-------------------	--

	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDCIAMENTO	77	158	101	336

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

RECLAMAÇÃO 2002	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
RECLAMAÇÃO 2003	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
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	12	06	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18
Total													158

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	05	03	02	03	03	09	03	04	01	33
DENÚNCIA 2003	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
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	05	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
Total													101

DQUAL - QUALIDADE
690 ATENDIMENTOS / MARÇO 04

INFORMAÇÕES	639
--------------------	------------

Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	87
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)	
Certificação de Produto	78
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
Assuntos Diversos	235

RECLAMAÇÕES	15
--------------------	-----------

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

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

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

PRODUTOS PARA ANÁLISE	12
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

	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	68	49	60	177

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

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

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

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
338 ATENDIMENTOS / MARÇO 04

INFORMAÇÕES	333
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÃO	04
-------------------	-----------

Taxa de Serviço Metrológico	03
Produto Pré-medido	01

DENÚNCIA	01
-----------------	-----------

Uso Indevido da Marca Inmetro em Propaganda de Eliminador de Ar	01
--	-----------

PENDÊNCIAS	54
-------------------	-----------

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	37	12	5	54

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

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
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	02	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
Total													12

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
Total													05

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
47 ATENDIMENTOS / MARÇO 04

INFORMAÇÕES	47
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	25
Metrologia Acústica	07
Metodologia de Calibração	05
Assuntos Diversos	10

PENDÊNCIAS

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	06	01	-	07

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	-	02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
Total													06

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

OUTRAS ÁREAS
282 ATENDIMENTOS / MARÇO 04

INFORMAÇÕES	282
--------------------	------------

Endereços e telefones do Inmetro	87
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

INFORMAÇÕES	122
--------------------	------------

Verificação em Balanças	27
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

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

Bomba de Combustível	06
Balança	03
Produtos Pré-medidos	02
Taxímetro Adulterado	01