

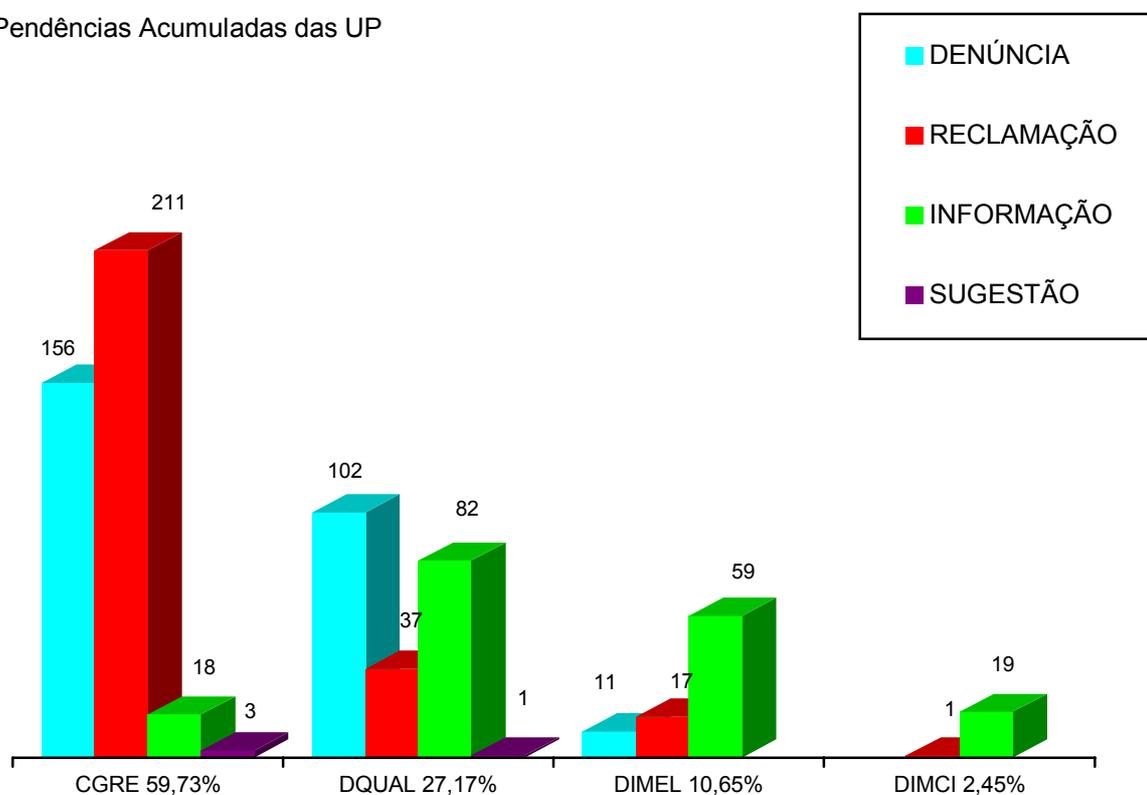
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Novembro - 2004

No mês de novembro de 2004, foram realizados 2.571 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.225 (86,54%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1850	655	54	12

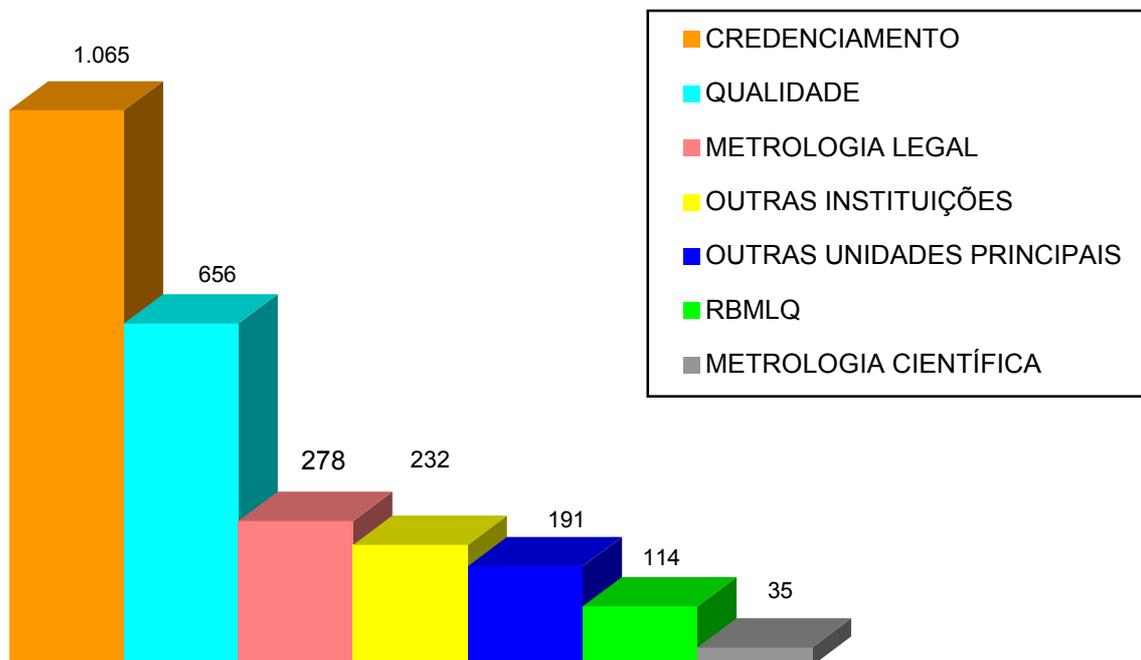
Pendências Acumuladas das UP



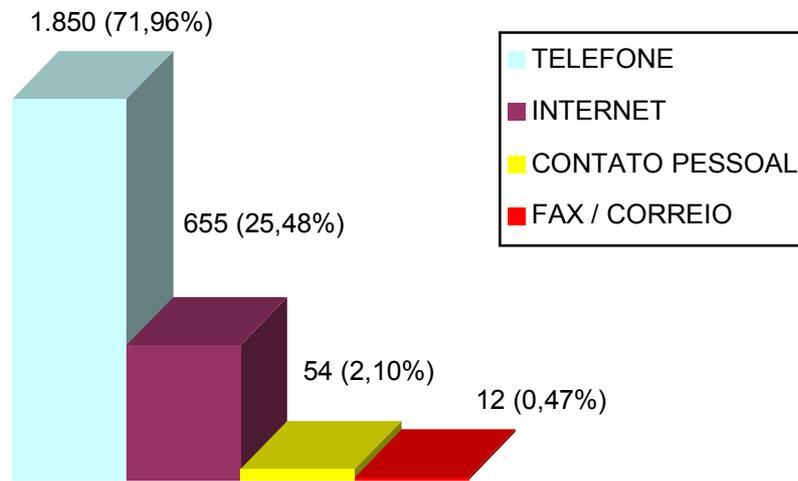
### Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Denúncia	Reclamação	Informação	Sugestão	Total	Total
CRENCIAMENTO	156	211	118	3	488	59,73 %
QUALIDADE	102	37	82	1	222	27,17 %
METROLOGIA LEGAL	11	17	59	-	87	10,65 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	1	19	-	20	2,45 %
TOTAL	269	266	278	4	817	100,00 %

Atendimentos por  
Unidade  
Novembro de 2004



Atendimento por Origem  
novembro de 2004



**CGCRE - CREDENCIAMENTO  
1065 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>04</b>
------------------	-----------

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	02
CSV emitido por OI	01
Empresa Certificado ISO 14000	01

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>16</b>
--------------------	-----------

Organismo de Inspeção	06
Decisão de Suspensão de Acreditação de Alguns Escopos de Laboratórios	01
Demora no Atendimento à Denúncia contra OI	01
Diferença na Medição de Laboratórios Acreditados	01
Empresa Certificada com ISO 9000	01
Inspeção Veicular Anual	01
Produto Compulsório Panela (01)	01
Organismo de Certificação	01
Suspensão de Acreditação de OI	01
Uso Abusivo da Marca	01
Uso Indevido da Marca	01

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1044</b>
--------------------	-------------

Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção	531
Laboratórios Credenciados Laboratórios de Ensaios (78) Laboratórios de Calibração (55)	133
Certificação Voluntária de Produto	41
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	33
Assuntos Diversos	306

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

Alteração de Formulário (For 086) da norma (não é possível preencher o campo de Informação)	01
---	----

**DQUAL - QUALIDADE**  
**656 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>06</b>
------------------	-----------

<b>Produtos Certificados sem Certificação</b>	<b>04</b>
Cesta de Alimentos (01)	
Fósforo (01)	
Fogão (01)	
Reatores Eletrônicos (01)	
<b>Uso indevido da Marca (Conversor Bi-combustível)</b>	<b>01</b>
<b>Uso indevido da Marca (Material Elétrico)</b>	<b>01</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>09</b>
--------------------	-----------

<b>Demora no Atendimento sobre Oficinas de GNV e Empresas de Extintor</b>	<b>02</b>
<b>Produto Certificados</b>	<b>02</b>
Reator para Lâmpada (01)	
Pneus (01)	
<b>Demora no Registro de Oficina</b>	<b>01</b>
<b>Não Inclusão de Oficina no Site</b>	<b>01</b>
<b>Não Recebimento de Selo para Extintor</b>	<b>01</b>
<b>Selo para Extintor (Qualidade)</b>	<b>01</b>
<b>Empresa de Recarga de Extintor</b>	<b>01</b>

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>636</b>
--------------------	------------

<b>Instalador Registrado GNV</b>	<b>127</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>91</b>
<b>Têxtil</b>	<b>65</b>
<b>Certificação de Produtos</b>	<b>64</b>
Certificação de Brinquedo (21)	
Certificação de Pneu (07)	
Certificação de Plugues e Tomadas (05)	
Certificação de Tanque de Armazenamento Subterrâneo (05)	
Certificação de Bebedouro (03)	
Certificação de Componentes do Kit GNV (03)	
Certificação de Fios e Cabos Isolados até 750 V (03)	
Certificação em Cesta de Alimento e Similares (03)	
Certificação em Instalações Elétricas (03)	
Certificação de Extintor de Incêndio (02)	
Certificação de Fogão (02)	
Certificação de Barras e Fios de Aço (01)	
Certificação de Disjuntor (01)	
Certificação de Empresa para Requalificação de Cilindro (01)	
Certificação de Equipamentos Elétrico para Atmosfera Explosiva (01)	
Certificação de Mamadeira (01)	
Certificação para Equipamentos Eletromédicos (01)	
Certificação de Eixo Veicular Auxiliar (01)	
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>289</b>

<b>SUGESTÃO</b>	<b>05</b>
-----------------	-----------

<b>Análise de Produto</b>	<b>03</b>
Cartucho para Impressora(01)	
Secador de Cabelo (01)	
Açúcar (01)	
<b>Alteração na Base de Instaladores Registrados no Site</b>	<b>01</b>
<b>Criação de Formulário onde os Cliente que tiveram Veículos Convertidos possam Relatar os Problemas Ocorridos Após a Instalação do GNV</b>	<b>01</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**278 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

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

Fiscalização	01
--------------	----

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>02</b>
-------------------	-----------

Produto Pré-Medido (Medicamento e Cartucho para Impressora)	02
---	----

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>275</b>
--------------------	------------

<b>Produtos Pré-Medidos</b>	<b>62</b>
<b>Medidores de Energia Elétrica</b>	<b>41</b>
<b>RBMLQ</b>	<b>41</b>
<b>Radares</b>	<b>19</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>112</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**35 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>35</b>
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	10
Metrologia Acústica	8
Assuntos Diversos	17

**OUTRAS ÁREAS**  
**191 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>191</b>
--------------------	------------

Publicações / Portarias	53
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas/Ponto Focal	26
Endereços e Telefones do Inmetro	20
Informações / Alterações do site do Inmetro	14
Assuntos Diversos	78

**RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE  
114 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 2004**

**RECLAMAÇÕES 12**

Bomba de Combustível	08
Balança	02
Taxímetro	01
Produtos Pré-medidos	01

**INFORMAÇÕES 102**

Autos de Infração / multa/recurso de auto de infração	34
Verificação em Balanças	20
Instalador Registrado	11
Assuntos Diversos	37