

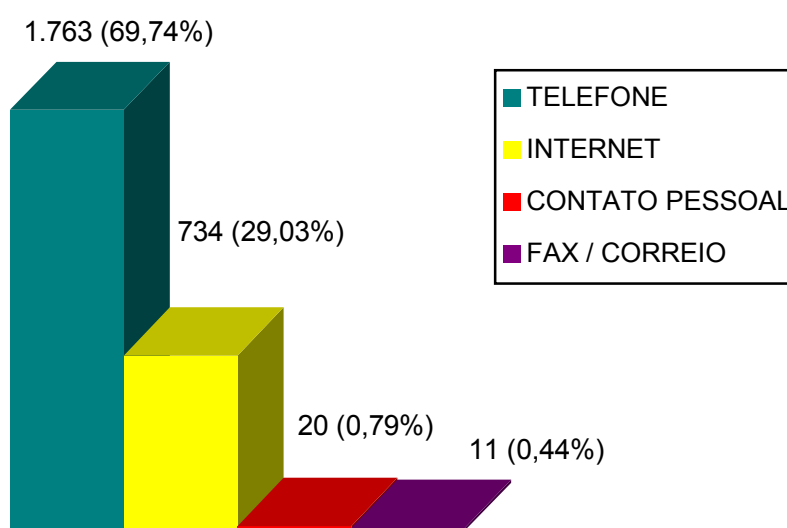
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Outubro - 2004

No mês de outubro de 2004, foram realizados 2.528 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.144 (86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1763	734	20	11

Atendimento por Origem

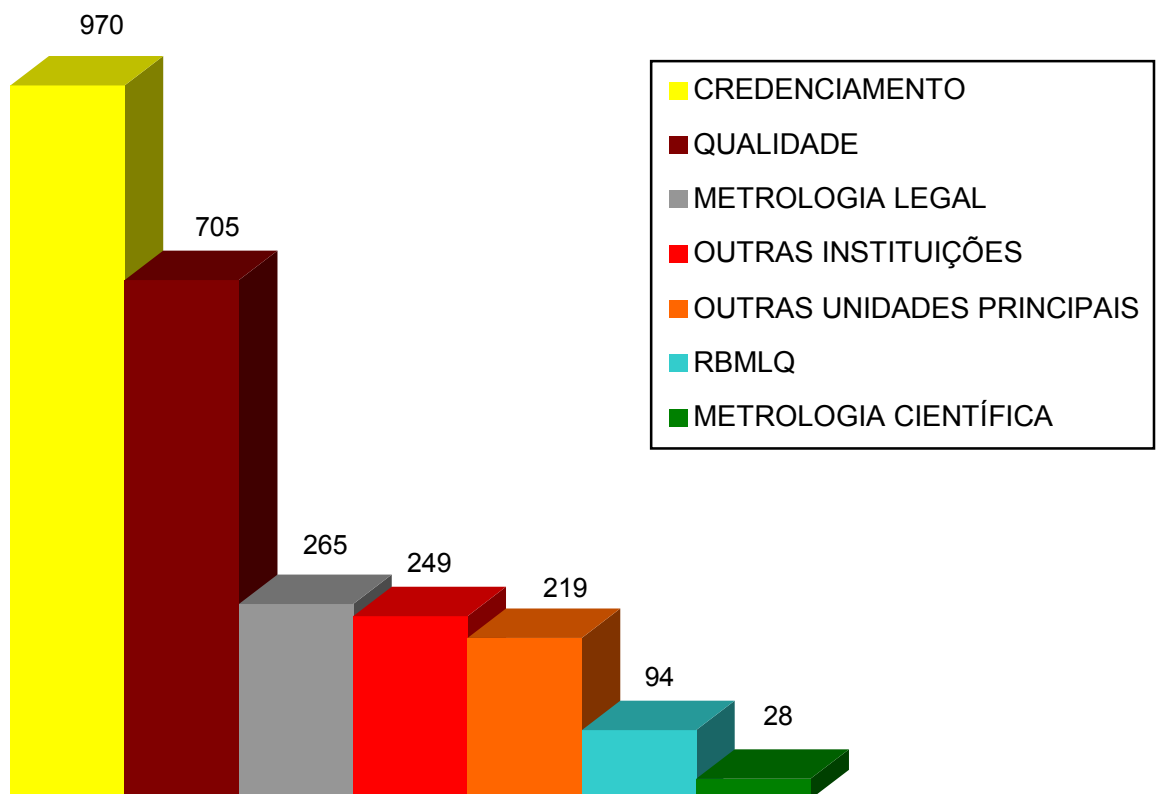


Outubro 2004

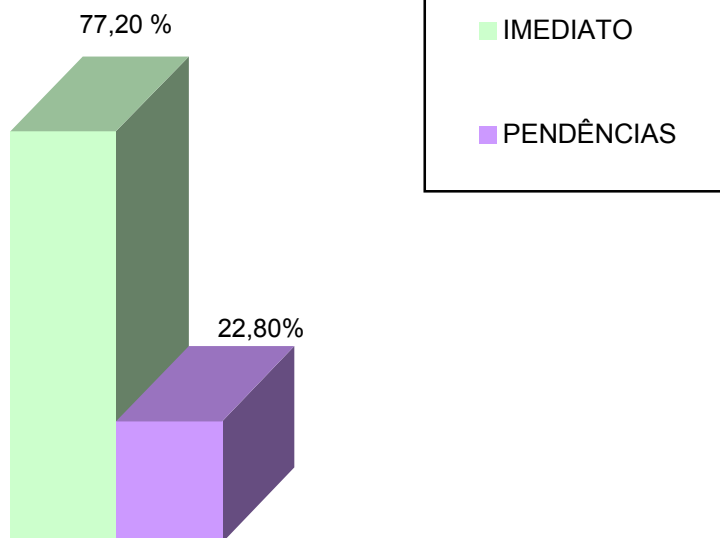
Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Denúncia	Reclamação	Informação	Sugestão	Total	Total
CREENCIAMENTO	153	220	109	02	484	61,19%
QUALIDADE	93	31	95	01	220	27,81%
METROLOGIA LEGAL	10	15	46	-	71	8,98%
METROLOGIA CIENTÍFICA	-	01	15	-	16	2,02%
TOTAL	256	267	265	03	791	100%

Atendimentos por Unidade

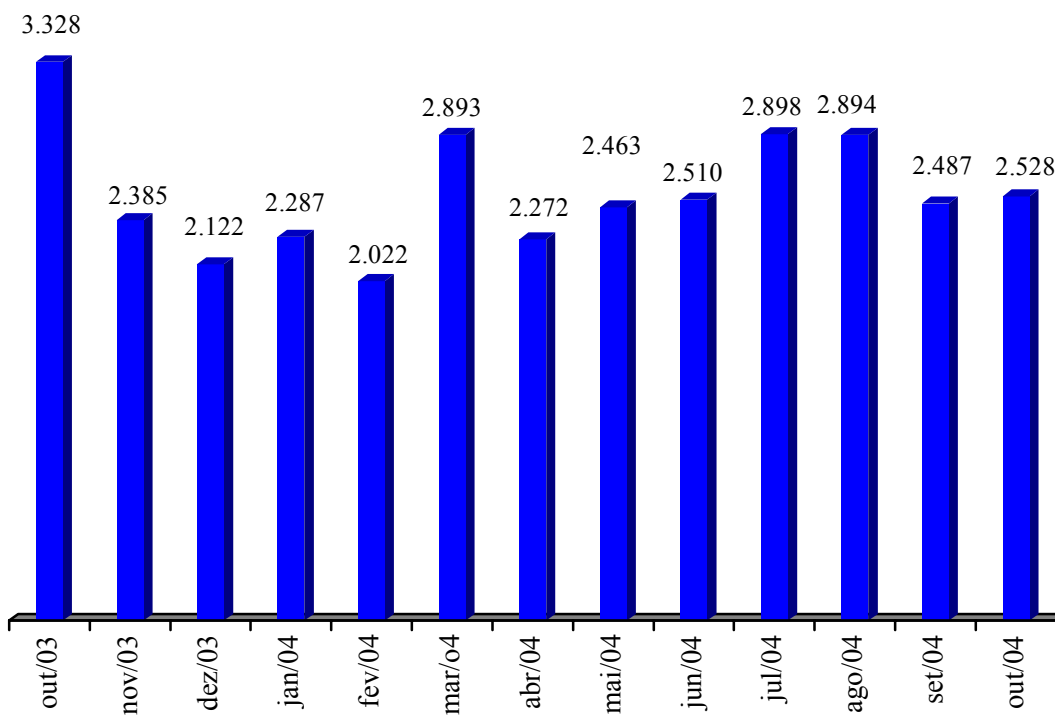


Teleatendimentos Imediatos x Pendências



Outubro 2004

Evolução dos Atendimentos



**CGCRE - CREDENCIAMENTO
970 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004**

DENÚNCIAS	11
------------------	-----------

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	04
Uso Indevido da Marca Inmetro	02
Transporte de Produtos Perigosos	02
Auditoria Realizada	01
Oficina de Conversão de GNV	01
Empresa Certificado ISO 14000	01
Produto Compulsório Extintor de Incêndio (01)	01

RECLAMAÇÕES	14
--------------------	-----------

Produto Compulsório Fósforo (02) Brinquedo (01)	03
Preço da Inspeção	02
Acreditação em OI de Segurança Veicular	01
Auditoria Realizada	01
Demora no Atendimento	01
Inspeção em Segurança Veicular	01
Laboratório Clínico	01
Laboratório de Ensaio	01
Não inclusão de Laboratório na Home Page do Inmetro	01
Organismo de Inspeção	01
Produto Voluntário Panela de Pressão (01)	01

INFORMAÇÕES	945
--------------------	------------

Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção	499
Laboratórios Credenciados Laboratórios de Ensaios (78) Laboratórios de Calibração (49)	127
Certificação Voluntária de Produto	46
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	40
Acreditação de Laboratórios Laboratório de Ensaios (17) Laboratório de Calibração (13)	30
Acreditação de Organismos Organismos de Inspeção (15) Organismos de Certificação de Produtos (07) Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental (01) Organismos de Certificação de Pessoal Credenciados (01) Organismo de Certificação do Manejo de Floresta(01) Organismos de Treinamento (01)	26
Certificação ISO 9000	16

Certificação de Produto Brinquedo (03) Bebedouro(02) Tanque de Armazenamento Subterrâneo de Combustíveis em Posto Revendedor (02) Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio(02) Estabilizador de Tensão (02) Componentes de Kit GNV (01) Equipamentos Elétricos para Atmosfera Explosiva (01) Filtro Tipo Prensa para Óleo Diesel (01) Plugues e Tomadas(01)	15
Empresas com Certificação ISO 9000	09
Transporte de Produtos Perigosos	07
Treinamento de Auditor	07
Informação para Organismos de Inspeção	04
Certificação ISO 14000	04
Assuntos Diversos	115

PENDÊNCIAS

	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
CRENCIAMENTO	153	220	109	02	484

DENÚNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2002													
CRENCIAMENTO	-	-	-	02	04	01	02	03	09	03	03	01	28
DENÚNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2003													
CRENCIAMENTO	01	03	04	-	01	08	05	08	06	03	03	06	48
DENÚNCIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2004													
CRENCIAMENTO	07	12	07	11	06	06	07	11	10	-	-	-	77
Total													153

RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2002													
CRENCIAMENTO	-	-	02	13	04	08	06	06	05	06	04	03	57
RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2003													
CRENCIAMENTO	04	05	04	03	02	02	07	07	12	07	08	06	67
RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2004													
CRENCIAMENTO	11	04	10	08	13	10	17	10	13	-	-	-	96
Total													220

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2003													
CRENCIAMENTO	-	-	01	02	-	-	-	-	07	02	06	08	26
INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2004													
CRENCIAMENTO	01	03	04	08	13	05	14	08	11	16	-	-	83
Total													109

SUGESTÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	02
Total													02

DQUAL - QUALIDADE
705 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004

DENÚNCIAS	10
------------------	-----------

Produtos Certificados sem Certificação	06
Cesta de Alimentos (02)	
Barras e Fios de Aço (02)	
Fio e Cabos (01)	
Reatores Eletrônicos (01)	
Empresa de Recarga de Extintor de Incêndio	02
Oficina de Conversão	01
Oficina GNV não Registrada pelo Inmetro	01

RECLAMAÇÕES	05
--------------------	-----------

Demora no Atendimento	02
Fiscalização	01
Conversão de Veículo para Gás	01
Oficina GNV	01

INFORMAÇÕES	677
--------------------	------------

Instalador Registrado GNV	138
Produtos Analisados	104
Têxtil	86
Certificação de Produto	75
Brinquedo (20)	
Pneu (08)	
Plugues e Tomadas (05)	
Empresa de Requalificação de Cilindro para GNV (05)	
Componentes Kit GNV (04)	
Extintor de Incêndio (03)	
Tanque de Armazenamento Subterrâneo de Combustíveis em Posto Revendedor (03)	
Cabos e Cordões Flexíveis (02)	
Capacete (02)	
Cesta de Alimentos (02)	
Cilindro para GNV (02)	
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (02)	
Preservativo (02)	
Vidros de Segurança dos Veículos Rodoviários (02)	
Fios e Cabos (02)	
Barras e Fios de Aço (01)	
Bebedouro (01)	
Eixo Veicular Auxiliar (01)	
Equipamentos Eletromédicos (01)	
Reator Eletrônico (01)	
Estabilizador (01)	
Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	68
Extintor de Incêndio (15)	
Brinquedo (07)	

Cilindro para GNV (07)	
Estabilizador (06)	
Reator Eletrônico (05)	
Empresa de Recarga em Extintor de Incêndio (05)	
Pneus (05)	
Cabos e Cordões Flexíveis (04)	
Componentes do Kit para GNV (03)	
Equipamentos Eletromédicos (03)	
Plugues e Tomadas (03)	
Cesta de Alimentos (02)	
Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva (01)	
Fusível Tipo Rolha Cartucho (01)	
Mangueira de PVC para GLP (01)	
Documento para Inspeção Veicular (CSV)	56
Kit GNV	25
Cartilhas Educativas	08
Selo GNV (para-brisa)	08
Declaração de Fornecedor	06
Desinstalação do Kit GNV	05
Certificação Voluntária	04
Água Mineral (03)	
Artigos de Festa (01)	
Declaração de não Compulsoriedade de Produto	04
Assuntos Diversos	90

ELOGIO	01
---------------	-----------

Programa de Análise de Produtos	01
--	-----------

SUGESTÃO	12
-----------------	-----------

Análise de Produto	09
Aparelho de Telefone (02)	
Bateria Automotiva (01)	
Desodorante (01)	
Consultoria de RH (01)	
Densidade de Espuma (01)	
Abridor de Lata (01)	
Pilha (01)	
Repelente Sônico Inseto (01)	
Divulgação dos Símbolos Têxteis de Modo de Lavagem	01
Para Produto Certificado	01
Brinquedo (01)	
Curso de Certificação para Comerciante	01

PENDÊNCIAS

	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
QUALIDADE	93	31	95	01	220

DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	-	-	01	-	01	05	01	02	06	17
DENUNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	06	10	04	04	06	10	19	109	08	-	-	-	76
Total													93

RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	01	-	02	01	02	-	-	02	01	-	10
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	04	-	02	01	03	03	02	05	02	-	-	-	21
Total													31

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	01	-	-	01	-	-	-	04	01	01	08
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	01	01	03	06	07	07	08	10	14	30	-	-	87
Total													95

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

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
265 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004

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

Contra Fiscal do Ipem	01
------------------------------	-----------

RECLAMAÇÃO	01
-------------------	-----------

Demora no Atendimento	01
------------------------------	-----------

INFORMAÇÕES	263
--------------------	------------

Medidores de Energia Elétrica	47
Produtos Pré-Medidos	47
RBMLQ	47
Balanças	40
Radares	11
Aprovação de Modelo de Equipamentos	11
Unidades de Medida	08
Assuntos Diversos	52

PENDÊNCIAS

TOTAL	Denúncia	Reclamação	Informação	Total
METROLOGIA LEGAL	10	15	46	71

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	01	-	01	-	-	-	-	06
Total													10

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	01	03	-	-	01	-	-	-	07
Total													15

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	01	01	-	-	02	-	01	01	-	06
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	01	04	02	04	01	03	02	02	06	15	-	-	40
Total													46

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
28 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004**

RECLAMAÇÃO	02
-------------------	-----------

Contra Laboratório de Calibração	01
Não Atendimento do SAMCI a Pedido de Calibração	01

INFORMAÇÕES	26
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	06
Metrologia Acústica	05
Metodologia de Calibração	02
Assuntos Diversos	13

PENDÊNCIAS

TOTAL	Reclamação	Informação	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	15	16

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

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	-	-	01	03	01	01	02	02	02	-	-	12
Total													15

OUTRAS ÁREAS
219 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004

INFORMAÇÕES	219
--------------------	------------

Solicitação de Resposta formalizada	46
Publicações / Portarias	44
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas/Ponto Focal	24
Endereços e Telefones do Inmetro	20
Informações / Alterações do site do Inmetro	15
Cursos / Concurso	11
Assuntos Diversos	59

RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE
94 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 2004

RECLAMAÇÕES	05
--------------------	-----------

Bomba de Combustível	04
Produtos Pré-medidos	01

INFORMAÇÕES	89
--------------------	-----------

Verificação em Balanças	23
Autos de Infração / multa/recurso de auto de infração	20
Instalador Registrado	13
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	06
Cubagem de caminhão	03
Verificação em Hidrômetro	03
Assuntos Diversos	21