

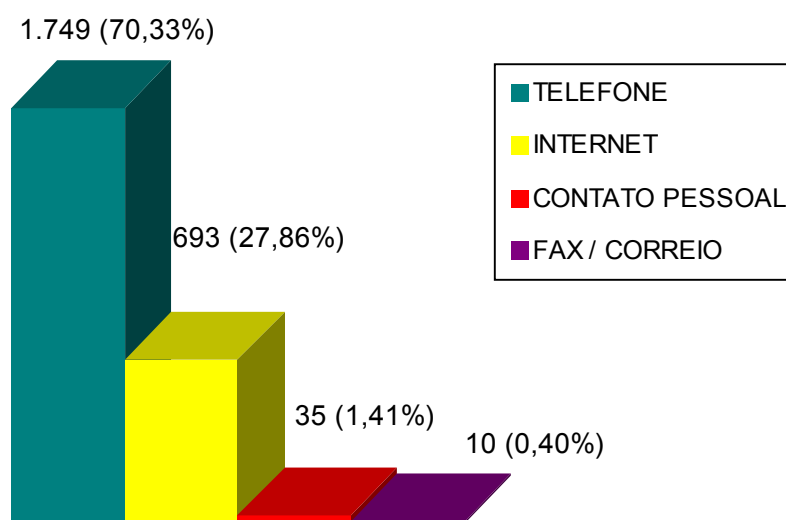
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Setembro - 2004

No mês de setembro de 2004, foram realizados 2.487 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.144 (86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1749	693	35	10

Atendimento por Origem

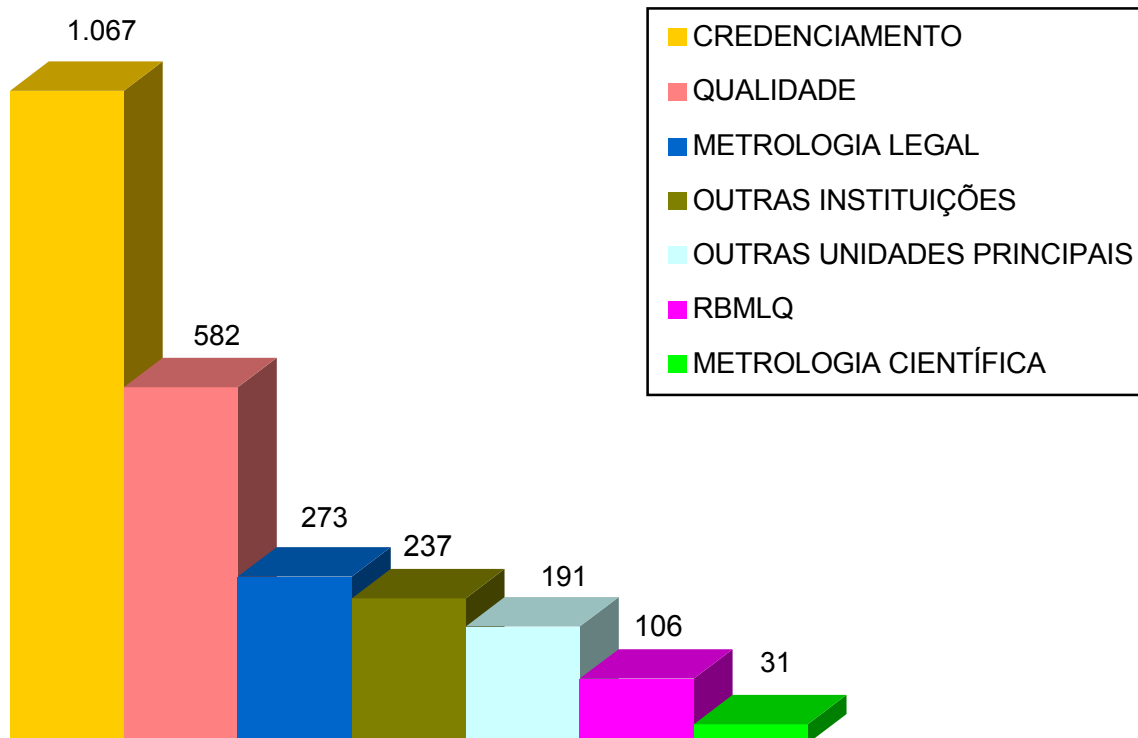


Setembro 2004

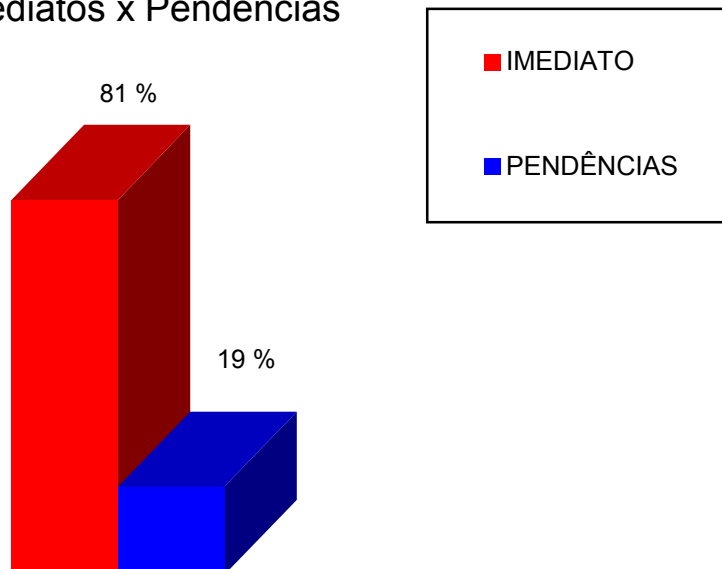
Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003/2004

	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Total	Total
CRENCIAMENTO	99	02	207	153	461	62,72
QUALIDADE	71	01	34	96	202	27,48,
METROLOGIA LEGAL	33	-	15	10	58	7,89
METROLOGIA CIENTÍFICA	13	-	01	-	14	1,90
TOTAL	216	03	257	259	735	100%

Atendimentos por Unidade

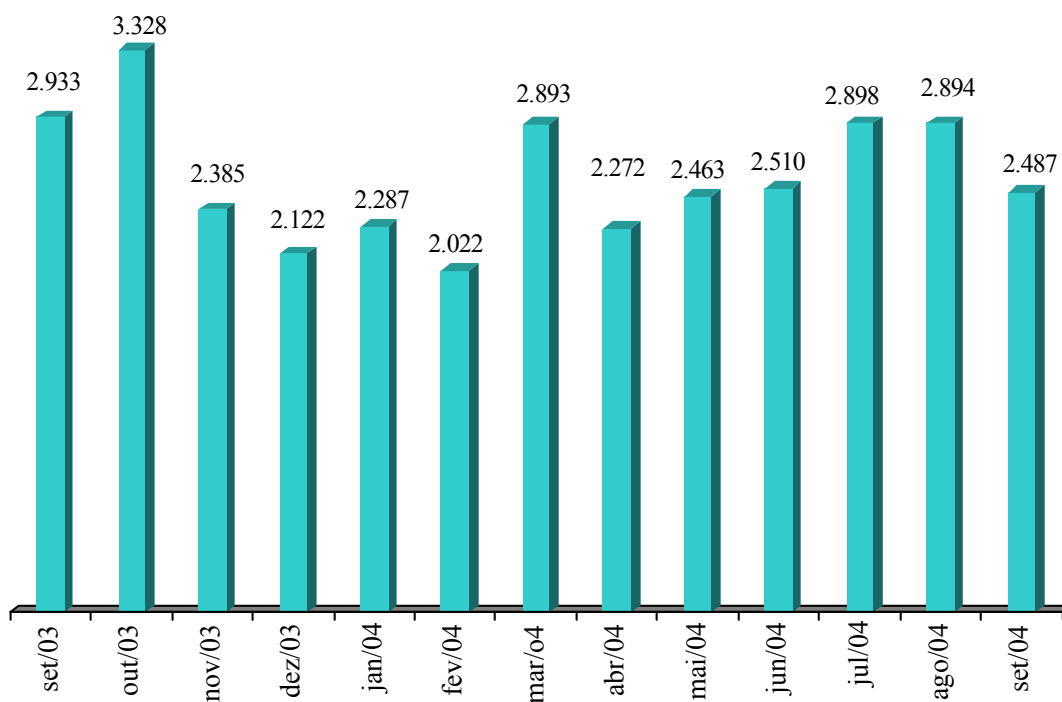


Teleatendimentos Imediatos x Pendências



Setembro 2004

Evolução dos Atendimentos



CGCRE - CREDENCIAMENTO
1067 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES		1041
Certificado de Segurança Veicular / Inspeção veicular/Organismo de Inspeção		494
Laboratórios Credenciados		165
Laboratórios de Ensaios (91)		
Laboratórios de Calibração (74)		
Certificação Voluntária de Produto		51
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção		32
Certificação de Produto		30
Purificador de Água (10)		
Componentes de Kit GNV (06)		
Brinquedo (04)		
Outros (10)		
Acreditação de Organismos		29
Organismos de Inspeção (19)		
Organismos de Certificação de Produtos (04)		
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental (01)		
Organismos de Treinamento (05)		
Certificação ISO 9000		22
Acreditação de Laboratórios		19
Laboratório de Ensaios (10)		
Laboratório de Calibração (09)		
Empresas com Certificação ISO 9000		13
Informação para Organismos de Inspeção		12
Transporte de produtos perigosos		08
Assuntos Diversos		166

RECLAMAÇÕES		16
Organismo de Inspeção		06
Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade – tratamento inadequado de reclamação		02
Produto Compulsório		02
Interruptor (01)		
Capacete (01)		
Uso indevido da marca Inmetro por OCS		01
Não entrega de CSV ao Organismo de Inspeção pelo Inmetro		01
Demora do Inmetro na atualização de Dados de Organismo de Inspeção		01
Preço da Inspeção		01
Laboratório de Calibração		01
Organismo de Certificação de Produtos – Procedimento de Certificação		01

DENÚNCIAS		10
Organismo de Inspeção em Segurança Veicular		09
Uso Indevido da Marca		01

PENDÊNCIAS

	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CRENCIAMENTO	99	02	207	153	461

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	01	02	-	-	-	-	07	02	06	08	26
INFORMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	01	03	04	08	13	05	16	08	15	-	-	-	73
Total													99

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

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	02	13	04	08	06	06	05	06	04	03	57
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	04	05	04	03	02	02	07	07	12	07	08	06	67
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	12	04	10	08	13	10	15	11	-	-	-	-	83
Total													207

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	-	-	-	02	04	01	02	03	09	03	03	01	28
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	01	03	04	-	01	08	05	08	06	03	03	06	48
DENÚNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CRENCIAMENTO	07	12	07	11	06	06	07	11	-	-	-	-	67
Total													143

DQUAL - QUALIDADE
582 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES	568
--------------------	------------

Informações Técnicas sobre Produtos Compulsórios	124
Empresa de Recarga em Extintor de Incêndio (29) Brinquedo (10) Requalificação de Cilindro para GNV (10) Extintor de Incêndio (09) Cilindro para GNV (06) Componentes do Kit para GNV (06) Pneus (05) Mangueira de PVC para GLP (04) Cabos e Cordões (03) Capacete (03) Plugues e Tomadas (03) Outros (36)	
Certificação de Produto Brinquedo (25) Extintor de Incêndio (09) Cesta de Alimentos (06) Bebedouro (05) Componentes Kit GNV (05) Fogão (04) Pneu (04) Empresa de Requalificação de Cilindro para GNV (03) Cabos e Cordões Flexíveis (03) Fios e Cabos (03) Outros (18)	85
Documento para Inspeção Veicular (CSV)	88
Produtos Analisados	84
Têxtil	60
Instalador Registrado GNV	41
Inspeção de Veículos – Itens Avaliados	09
Selo GNV (para-brisa)	08
Cartilhas Educativas	07
CAGN-Ibama	06
Assuntos Diversos	56

RECLAMAÇÕES	04
--------------------	-----------

Oficinas GNV	02
Produto Certificado Brinquedo (1)	01
Não Inclusão de Oficina de GNV no Site	01

DENÚNCIAS**07**

Produtos Certificados sem certificação Cesta de Alimentos (03) Bebedouro (01) Tanque para Armazenamento de Posto de Combustível (01)	05
Oficina GNV não registrada pelo Inmetro	01
Uso indevido da marca Inmetro – fios e cabos	01

SUGESTÕES**03**

PRODUTOS PARA ANÁLISE Seringa (01) Mochila Escolar (01)	02
CERTIFICAÇÃO EM FORMULÁRIOS CONTÍNUOS	01

PENDÊNCIAS

	INFORMAÇÃO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
QUALIDADE	71	01	34	96	202

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	09	11	18	-	-	-	63
Total													71

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

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	01	-	-	-	-	01	-	-	02
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	01	-	02	01	02	-	-	03	01	-	11
RECLAMAÇÃO 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	04	-	02	01	03	03	04	04	-	-	-	-	21
Total													34

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	-	02	-	01	-	-	-	-	03
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	-	-	01	-	01	05	01	02	07	18
DENUNCIA 2004	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	06	10	05	04	07	13	20	10	-	-	-	-	75
Total													96

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
273 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES	271
--------------------	------------

Medidores de Energia Elétrica	52
Produtos Pré-medidos	51
RBMLQ	48
Balanças	16
Radares	16
Unidades de Medida	16
Aprovação de Modelo de Equipamentos	10
Assuntos Diversos	62

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

Procedimento de Fiscalização (falta de informação por parte dos fiscais)	01
Taxa de Serviços Metrológicos	01

PENDÊNCIAS

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	33	15	10	58

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	08	-	-	-	27
Total													33

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	-	-	-	-	-	-	07
Total													15

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

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
31 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES	30
--------------------	-----------

Metrologia Acústica	09
Calibração em Equipamentos	07
Metodologia de Calibração	02
Assuntos Diversos	12

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

Demora no Atendimento à Solicitação de Calibração	01
---	----

PENDÊNCIAS	
-------------------	--

TOTAL	Informação	Reclamação	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	13	01	14

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	03	-	-	-	-	10
Total													13

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

OUTRAS ÁREAS
237 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES	237
--------------------	------------

Publicações / Portarias	44
Solicitação de resposta formalizada	36
Endereços e telefones do Inmetro	27
Informações sobre Site do Inmetro	22
Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	11
Cursos	07
Assuntos Diversos	90

RBMLQ – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE
106 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 04

INFORMAÇÕES	95
--------------------	-----------

Verificação em Balanças	37
Autos de Infração / multa	17
Registro de instalador	08
Cubagem de caminhão	07
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	06
Verificação em Hidrômetro	04
Assuntos Diversos	16

RECLAMAÇÕES	11
--------------------	-----------

Bomba de Combustível	08
Produtos Pré-medidos	03