

OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / ABRIL - 2003

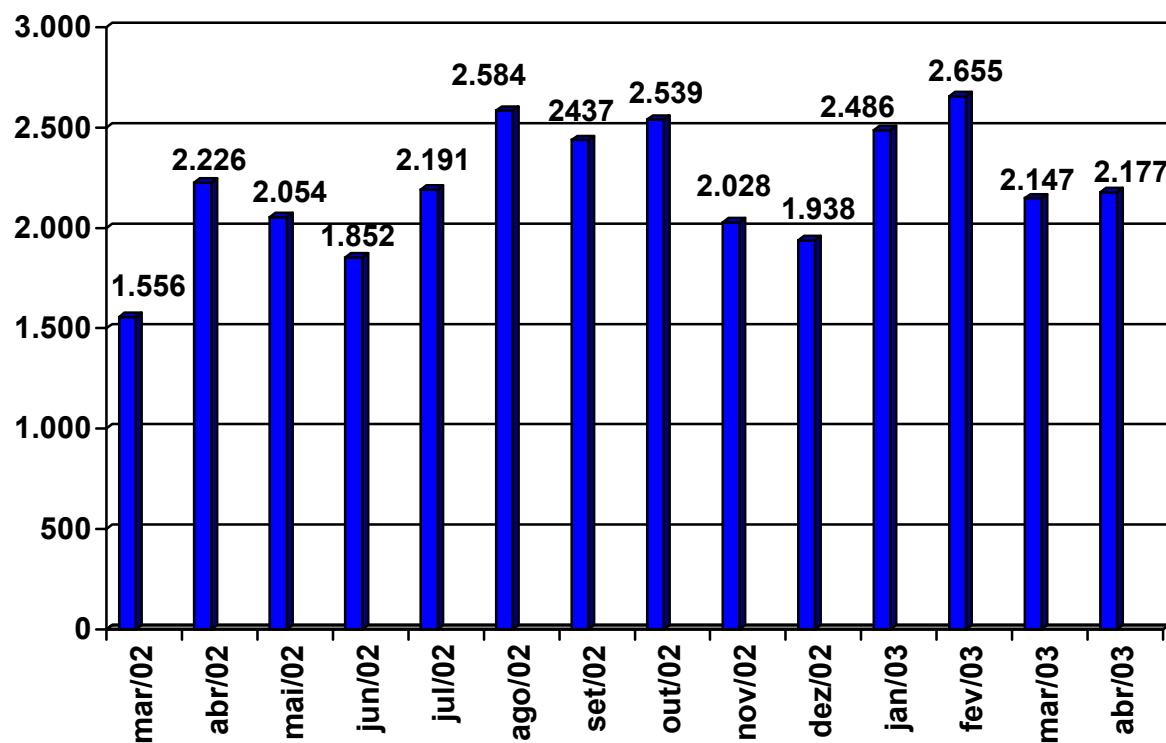
No mês de abril de 2003, foram realizados 2.177 atendimentos

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.410	737	25	5

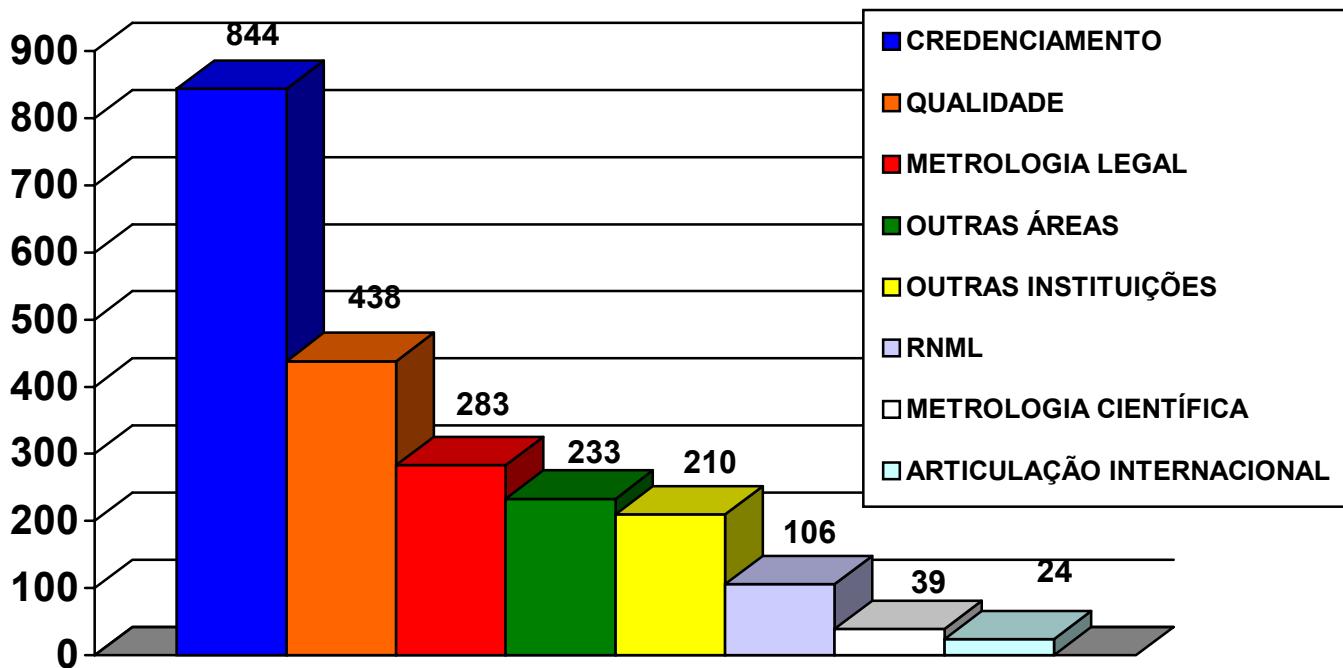
Dos atendimentos telefônicos registrados no mês, 75% foram finalizados imediatamente pela Central de Teleatendimento através da Base de Conhecimento da Ouvidoria.

Do total de atendimentos do mês, 1.861 (85%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Gráfico de Evolução de Atendimento



Distribuição de Atendimentos por Unidades Abril 2003



PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA 2002/2003

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	26	83	30	139
CREDENCIAMENTO	24	75	31	130
METROLOGIA CIENTÍFICA	6	-	-	06
METROLOGIA LEGAL	33	07	03	43

No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até abril – 9.465 atendimentos
 Telefone 6.008 Internet 3.267 Contato Pessoal 145 Correio/ fax 45

**CGCRE - CREDENCIAMENTO
844 ATENDIMENTOS / ABRIL 03**

INFORMAÇÕES

840

CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	310
LABORATÓRIOS CREDENCIADOS	111
Laboratórios de Ensaios	57
Laboratórios de Calibração	54
CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS	71
Organismos de Inspeção	39
Organismos de Certificação de Sistemas	27
Organismos de Certificação de Produtos	05
CERTIFICAÇÃO ISO 9000	50
CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS	16
Laboratório de Ensaios	08
Laboratório de Calibração	08
CERTIFICAÇÃO ISO 14000	10
ASSUNTOS DIVERSOS	272

RECLAMAÇÕES

03

ORGANISMO DE INSPEÇÃO – DEMORA NA APURAÇÃO PELO INMETRO	01
PRODUTO COM LOGO DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001 NA EMBALAGEM	01
USO INDEVIDO DE NOME DO INMETRO POR INSTITUIÇÃO NÃO CREDENCIADA	01

DENÚNCIAS

01

ORGANISMO DE INSPEÇÃO – CSV EMITIDO POR FILIAL NÃO CREDENCIADA	01
---	-----------

PENDÊNCIAS

130

INFORMAÇÃO	Ago / 02	Set / 02	Dez / 02	Jan / 03	Fev / 03	Mar / 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	1	2	4	8	8	24

RECLAMAÇÃO	Mar 2002	Abr 2002	Mai 2002	Jun 2002	Jul 2002	Ago 2002	Set 2002	Out 2002	Nov 2002	Dez 2002	Jan 2003	Fev 2003	Mar 2003	Total
CREDENCIAMENTO	1	2	3	8	3	6	5	12	5	9	4	8	9	75

DENÚNCIA	Mai 2002	Jul 2002	Ago 2002	Set 2002	Out 2002	Nov 2002	Dez 2002	Jan 2003	Fev 2003	Mar 2003	Total
CREDENCIAMENTO	1	1	2	9	4	5	1	1	3	4	31

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDENCIAMENTO	24	75	31	130

DQUAL - QUALIDADE
438 ATENDIMENTOS / ABRIL 03

INFORMAÇÕES

427

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	84
Brinquedos (17)	
Cesta Básica (12)	
Kit de Conversão Para GNV (07)	
Equipamento elétrico em atmosfera explosiva (05)	
OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV	58
NOVA RESOLUÇÃO TÊXTIL	48
PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM	17
PRODUTOS ANALISADOS	15
ASSUNTOS DIVERSOS	205

RECLAMAÇÕES

04

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA - INTERRUPTOR	01
CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA – CESTA BÁSICA – EMPRESAS QUE FORNECEM CESTAS NÃO CERTIFICADAS	03

DENÚNCIAS

02

EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO	01
OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV	01

SUGESTÕES

05

PRODUTOS PARA ANÁLISE	
Leite da marca Pantanal	01
Biscoito Fandangos da marca Elma Chips	01
Equipamento de informática- Fontes ATX	01
Caixa de bombom -	01
Textura acrílica – revestimento de parede	01

PENDÊNCIAS

139

INFORMAÇÃO	Dez / 02	Jan / 03	Fev / 03	Mar / 03	Total
QUALIDADE	3	8	4	11	26

RECLAMAÇÃO	Mar / 2002	Abr / 2002	Mai / 2002	Jun / 2002	Jul / 2002	Ago / 2002	Set / 2002	Out / 2002	Nov / 2002	Dez / 2002	Jan / 2003	Fev / 2003	Mar / 2003	Total
QUALIDADE	7	15	10	5	4	7	6	3	1	4	5	9	7	83

DENÚNCIA	Abr / 2002	Mai / 2002	Jun / 2002	Jul / 2002	Ago / 2002	Set / 2002	Nov / 2002	Dez / 2002	Jan / 2003	Fev / 2003	Total
QUALIDADE	5	6	4	1	2	1	3	2	3	3	30

TOTAL	Informação				Reclamação				Denúncia				Total
QUALIDADE	26				83				30				139

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL
283 ATENDIMENTOS / ABRIL 03**

INFORMAÇÕES

279

MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	44
PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	33
RADARES	25
CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	21
APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTO	10
BALANÇAS	08
EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÓMETROS	06
ASSUNTOS DIVERSOS	132

RECLAMAÇÕES

02

FISCAL DA RNML	01
PRODUTO PRÉ-MEDIDO	01

DENÚNCIAS

02

FISCAL DA RNML	01
BALANÇA SEM APROVAÇÃO DE MODELO	01

PENDÊNCIAS

43

INFORMAÇÃO	Ago / 02	Set / 02	Out / 02	Nov / 02	Dez / 02	Jan / 03	Fev / 03	Mar / 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	7	5	3	4	2	4	7	33

RECLAMAÇÃO	Set / 02	Jan / 03	Fev / 03	Mar / 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	2	2	1	7

DENÚNCIA	Ago / 02	Dez / 02	Fev / 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	3

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	33	07	03	43

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
39 ATENDIMENTOS / ABRIL 03

INFORMAÇÕES

39

METROLOGIA CIENTÍFICA

CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	13
METROLOGIA ACÚSTICA	09
ASSUNTOS DIVERSOS	17

PENDÊNCIAS

06

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	4	1	6

CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
24 ATENDIMENTOS / ABRIL 03

INFORMAÇÕES

24

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO

15

ASSUNTOS DIVERSOS

09

OUTRAS ÁREAS
210 ATENDIMENTOS / ABRIL 03

INFORMAÇÕES

209

PUBLICAÇÕES / PORTARIAS

93

CURSOS

08

ASSUNTOS DIVERSOS

108

SUGESTÕES

01

INCLUSÃO DE LINK PARA CURRÍCULOS NO SITE DO INMETRO

01

RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
106 ATENDIMENTOS / ABRIL 03

INFORMAÇÕES

106

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	30
AUTOS DE INFRAÇÃO	31
VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL	11
ASSUNTOS DIVERSOS	34