

OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / ABRIL - 2003

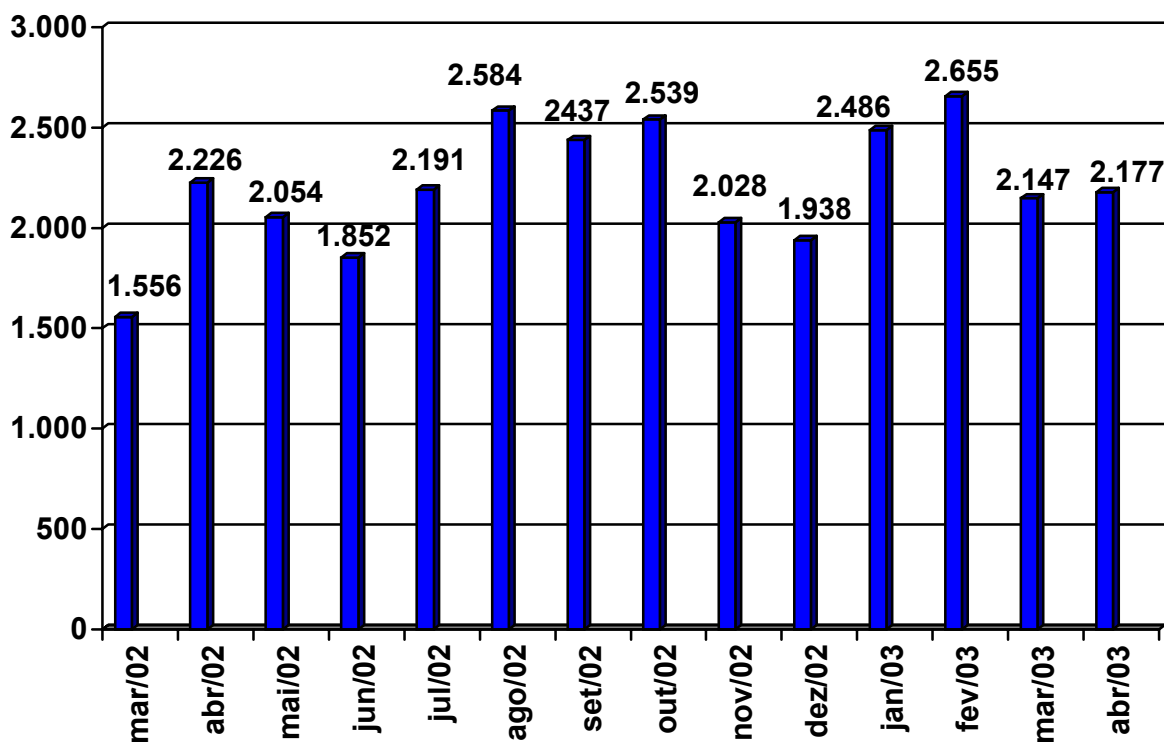
No mês de abril de 2003, foram realizados 2.177 atendimentos

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.410	737	25	5

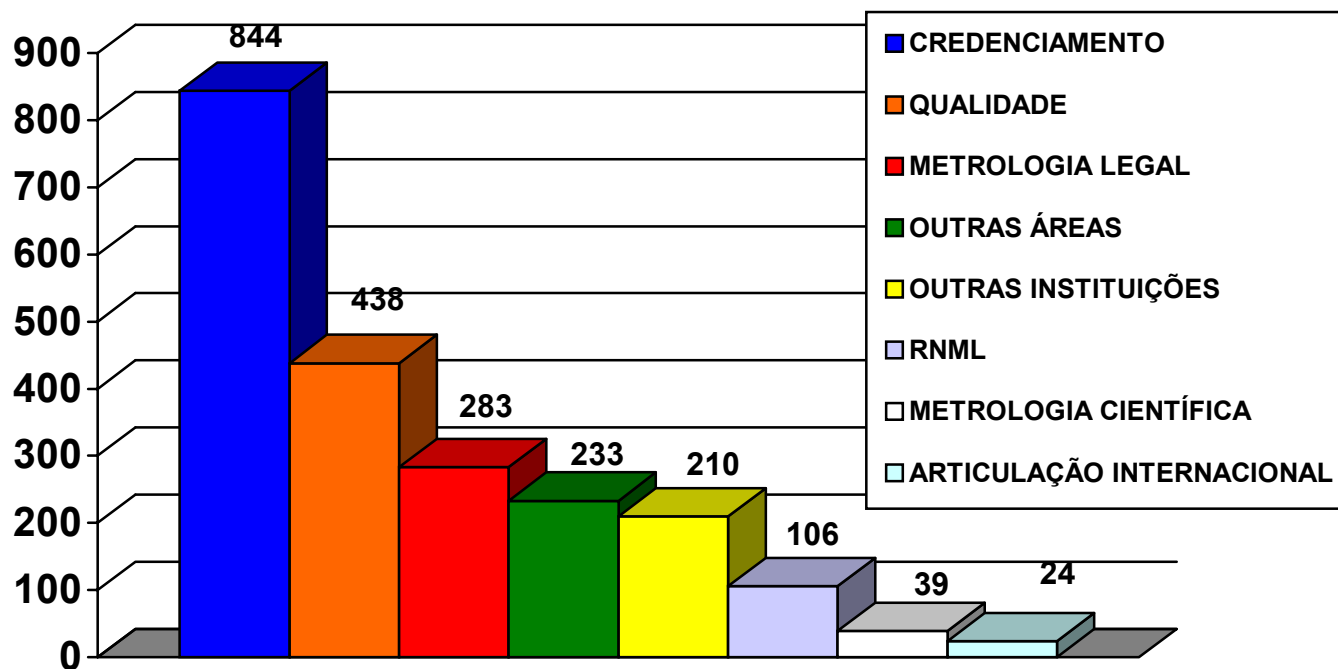
Dos atendimentos telefônicos registrados no mês, 75% foram finalizados imediatamente pela Central de Teleatendimento através da Base de Conhecimento da Ouvidoria.

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 Ensaio	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 Ensaio	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 HIDRÔMETROS	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

<i>INFORMAÇÕES</i>	106
---------------------------	------------

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