

OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Agosto - 2003

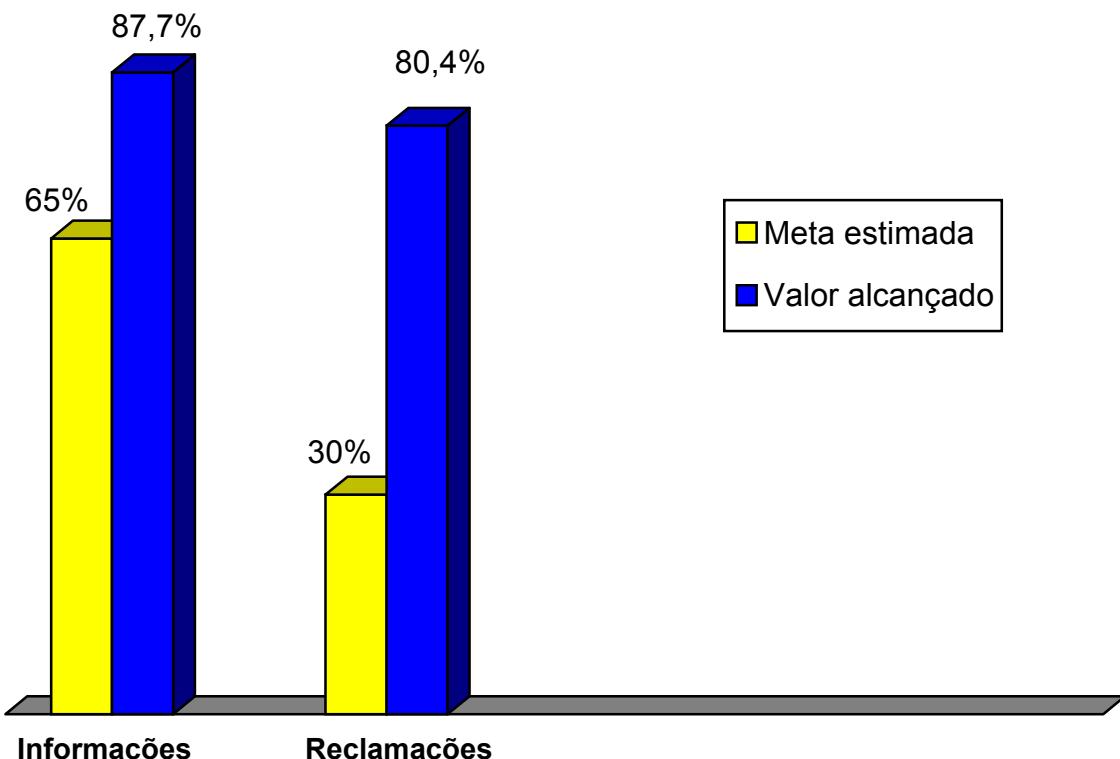
No mês de agosto de 2003, foram realizados 2.924 atendimentos – recorde nos registros da Ouvidoria. Desse total, 479 foram específicos do evento Salão da Qualidade, em São Paulo. Do total de atendimentos do mês, 2.616 (89%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1.750	664	495	15

Com o objetivo de buscar subsídios para a constante melhoria do atendimento prestado ao cliente, em 2003, houve uma alteração no foco da pesquisa de satisfação do usuário. A avaliação era feita pelo canal de atendimento (telefone ou internet) e, atualmente, está sendo realizada pelo tipo de atendimento (informação ou reclamação). Esse ajuste de foco nos permite uma avaliação mais precisa e a identificação de necessidades específicas para o tratamento de públicos diferenciados.

Abaixo apresentamos o resultado obtido pelo novo enfoque no período de dezembro/02 a maio/03.

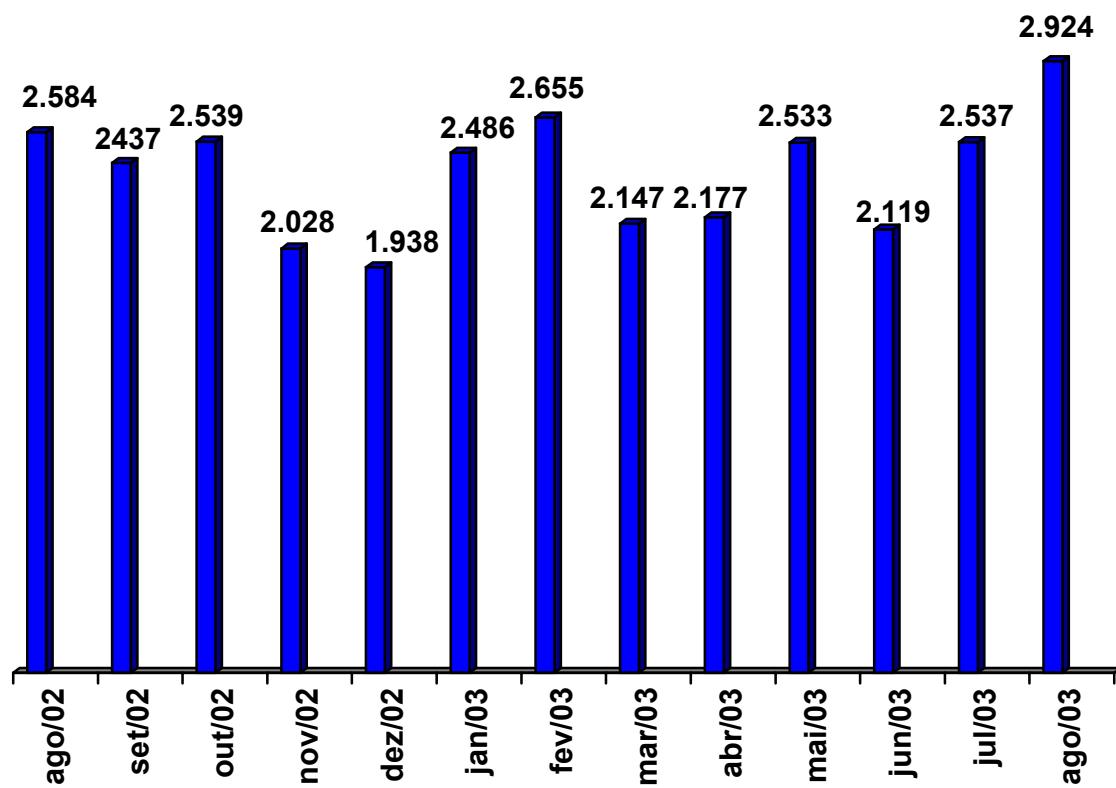
Pesquisa de Satisfação do Usuário
dez / 02 a mai / 03



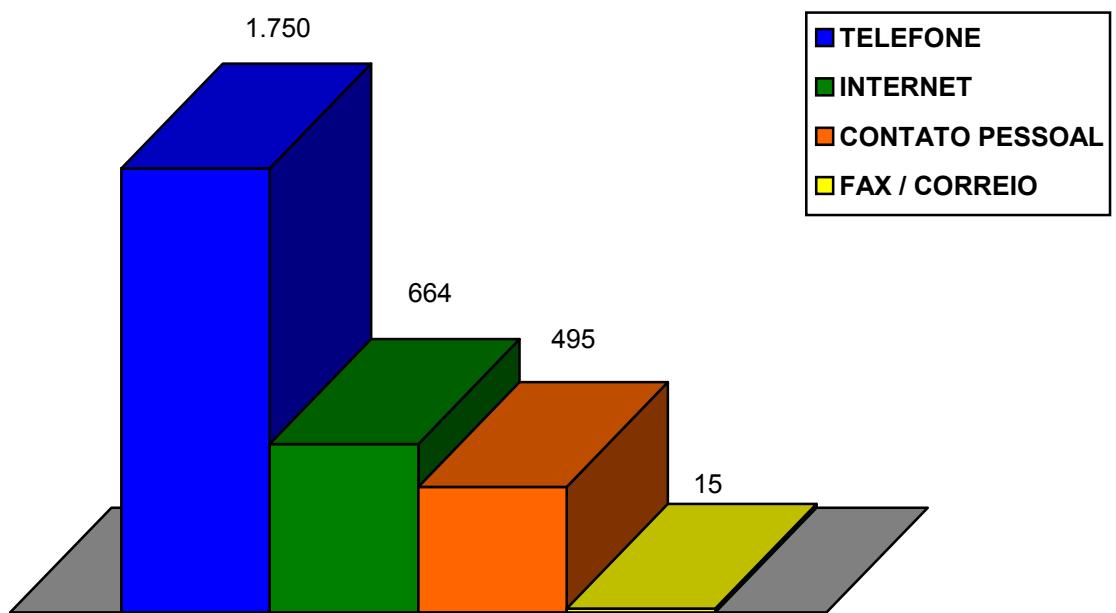
No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até agosto – 19.578 atendimentos
Telefone 12.545 Internet 6.174 Contato Pessoal 755 Correio/ fax 104

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS EM AGOSTO DE 2003

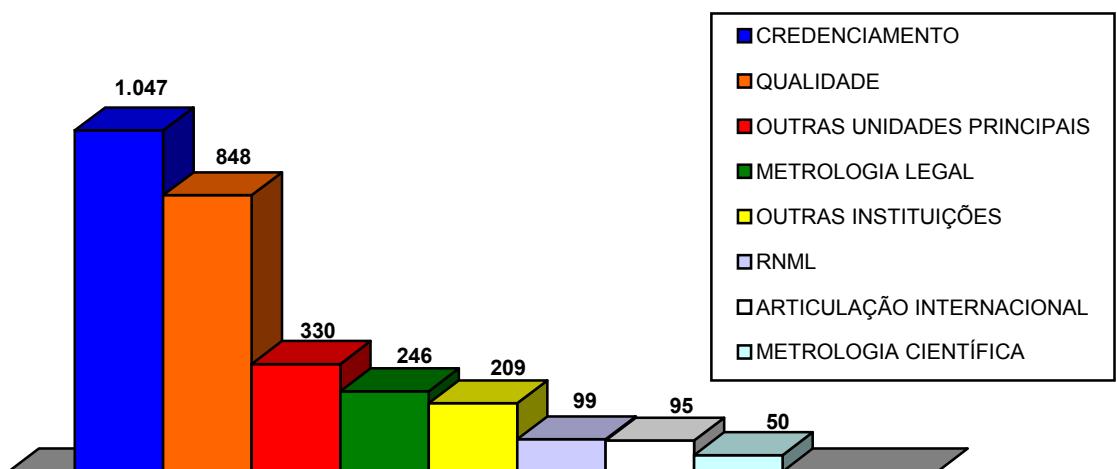
Evolução de Atendimento



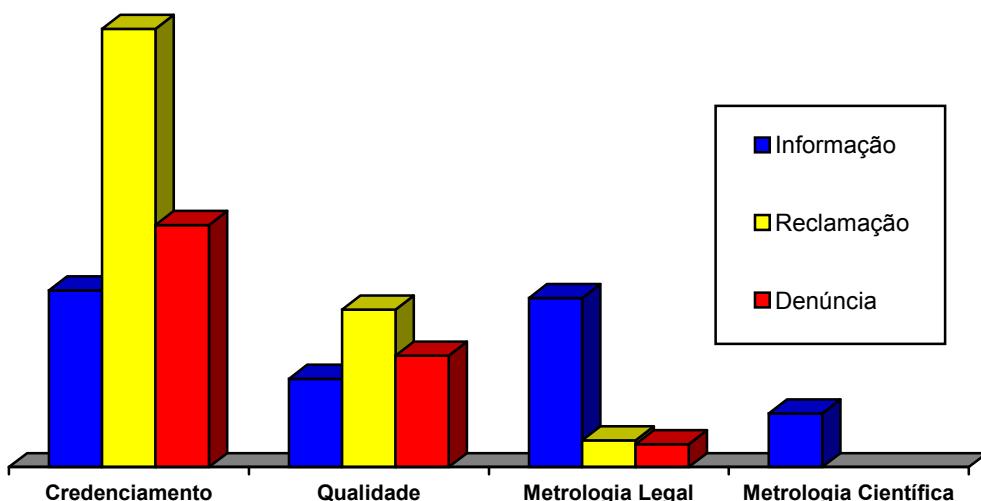
Atendimento por Origem Agosto 2003



Atendimentos por Unidade



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003



	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CREDENCIAMENTO	46	114	63	-	223	57,6 %
QUALIDADE	23	41	29	-	93	24 %
METROLOGIA LEGAL	44	07	06	-	57	15 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	14	-	-	-	14	3,5 %
TOTAL	127	162	98	-	387	100%

CGCRE - CREDENCIAMENTO
1.047 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES

1024

CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	433
CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS	148
Organismos de Inspeção	128
Organismos de Certificação de Sistemas	18
Organismos de Certificação de Produtos	02
LABORATÓRIOS CREDENCIADOS	130
Laboratórios de Ensaios	74
Laboratórios de Calibração	56
CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA DE PRODUTO	33
TABELA DE PREÇOS – SERVIÇOS EXECUTADOS PELOS ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	21
EMPRESAS COM CERTIFICAÇÃO ISO 9000	19
CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS	17
Laboratório de Ensaios	07
Laboratório de Calibração	10
CERTIFICAÇÃO ISO 9000	15
CERTIFICAÇÃO ISO 14000	14
ASSUNTOS DIVERSOS	194

RECLAMAÇÕES

16

ORGANISMO DE INSPEÇÃO	08
PRODUTO CERTIFICADO (BRINQUEDO)	02
EMPRESA CERTIFICADA COM ISSO 9000	01
EMPRESA DE MANUTENÇÃO E RECARGA EM EXTINTORES	01
LABORATÓRIO DE ENSAIO	01
PREÇO DE INSPEÇÃO	01
RETELEFONE DE CSV NO DETRAN	01
USO INDEVIDO DA MARCA INMETRO EM CURSO DE AUDITOR INTERNO	01

DENÚNCIAS

07

ORGANISMO DE INSPEÇÃO EM SEGURANÇA VEICULAR	05
ORGANISMO DE INSPEÇÃO EM TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	01
EMPRESA TRANSFORMADORA DE VEÍCULOS – RTQ 28	01

PENDÊNCIAS

223

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abri 03	Maio 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
CRENDENCIAMENTO	1	3	3	6	3	2	14	14	46

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Ab 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ag 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Ab 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Total
CRENDENCIAMENTO	3	13	5	13	6	8	6	10	5	7	5	7	6	3	4	3	10	114

DENÚNCIA	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Total
CRENDENCIAMENTO	5	3	3	3	3	9	3	5	2	2	3	4	1	4	8	5	63

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CRENDENCIAMENTO	46	114	63	223

DQUAL - QUALIDADE
848 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES	810
--------------------	------------

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	308
Diversos (96)	
Cesta Básica (38)	
Brinquedos (30)	
Empresa de recarga de extintor (21)	
Fósforo (17)	
Preservativo (16)	
Cilindro de GNV (14)	
Capacete (12)	
Equipamento Elétrico Para Atmosfera Explosiva (11)	
Extintor de Incêndio (10)	
Empresa para requalificação em cilindro de GNV (10)	
Pneu (09)	
Componentes do Kit GNV (08)	
Plugues e tomadas (08)	
Reatores para lâmpadas (08)	
OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV	74
TÊXTIL	59
PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM	43
PRODUTOS ANALISADOS	23
CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA	15
ASSUNTOS DIVERSOS	291

RECLAMAÇÕES	19
--------------------	-----------

COLOCAÇÃO DO SELO DE GNV NO PÁRA-BRISA	07
NOTA FISCAL GNV	02
CESTA BÁSICA	02
PRODUTO CERTIFICADO (FÓSFORO E ISQUEIRO)	02
PREÇO DE INSPEÇÃO	01
OFICINA CONVERTEDORA PARA GNV	01
DEMORA NO REGISTRO DE OFICINA CONVERTEDORA PARA GNV	01
NÃO INCLUSÃO DE OFICINA REGISTRADA NO SITE DO INMETRO	01
DEMORA NO ATENDIMENTO À RECLAMAÇÃO	01
NÃO RECEBIMENTO DE SELO PARA EXTINTOR	01

DENÚNCIAS	06
------------------	-----------

EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO	02
OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV	01
USO INDEVIDO DE MARCA EM REATORES	01
CESTA BÁSICA SEM CERTIFICAÇÃO	01
FISCALIZAÇÃO EM PLUGUES E TOMADAS	01

SUGESTÕES	13
------------------	-----------

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS	02
ELABORAÇÃO DE CARTILHA COM LISTA DE PRODUTOS COM CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	03
PRODUTOS PARA ANÁLISE	08
LEITE	02
CARTÃO TELEFÔNICO	01
CREME DENTAL	01
VASSOURA E RODO	01
FÓSFORO	01
POTÊNCIA SONORA DE APARELHO DE SOM	01
SABONETE	01

PENDÊNCIAS**93**

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
QUALIDADE	1	2	3	1	1	4	2	9	23

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Total
QUALIDADE	3	1	4	1	1	1	2	4	1	1	1	6	4	1	4	2	4	41

DENÚNCIA	Mai 02	Jun 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Fev 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Total
QUALIDADE	3	3	1	1	3	2	3	1	6	6	29

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	23	41	29	93

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
246 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES

243

RADARES	21
PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	14
BALANÇAS	13
CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	10
APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTOS	05
EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS	04
MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	03
ASSUNTOS DIVERSOS	173

RECLAMAÇÕES

03

EMPRESA CREDENCIADA PARA MANUTENÇÃO EM BALANÇAS	01
REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL	01
DEMORA NO ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO	01

PENDÊNCIAS

57

INFORMAÇÃO	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
METROLOGIA LEGAL	6	4	3	4	1	3	2	7	3	3	8	44

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

DENÚNCIA	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Jun 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	2	1	6

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	44	7	6	57

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
50 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES	50
--------------------	-----------

METROLOGIA CIENTÍFICA	
CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	17
METROLOGIA ACÚSTICA	11
ASSUNTOS DIVERSOS	22

PENDÊNCIAS	14
-------------------	-----------

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Abr 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	4	3	3	14

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	14	-	-	14

CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
95 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

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

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO/BARREIRAS TÉCNICAS	94
ASSUNTOS DIVERSOS	01

OUTRAS ÁREAS
330 ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES	330
--------------------	------------

PUBLICAÇÕES / PORTARIAS	65
ENDEREÇOS E TELEFONES DO INMETRO NO BRASIL	38
CURSOS	08
EVENTOS ORGANIZADOS PELO INMETRO	06
EDITAIS DE LICITAÇÃO	04
CADIN	04
INSTALAÇÃO DE ADOBE ACROBAT	04
ENTREGA DE CURRÍCULOS	03
ASSUNTOS DIVERSOS	198

RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
99ATENDIMENTOS / AGOSTO 03

INFORMAÇÕES	93
--------------------	-----------

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	23
AUTOS DE INFRAÇÃO	15
BOMBA DE COMBUSTÍVEL	14
VERIFICAÇÃO EM MEDIDOR DE PRESSÃO ARTERIAL	10
CUBAGEM DE CAMINHÃO	03
ASSUNTOS DIVERSOS	28

RECLAMAÇÕES	06
--------------------	-----------

PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	04
CUBAGEM DE CAMINHÃO	02