

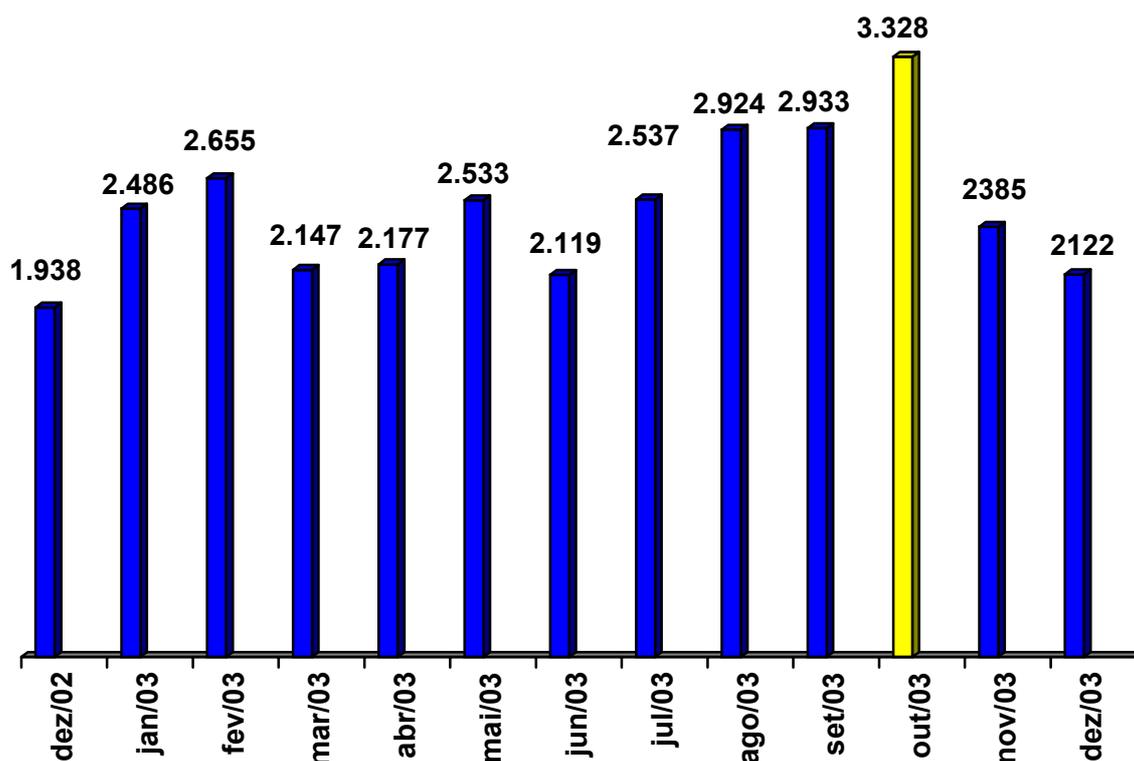
OUVIDORIA

Relatório – Síntese / Dezembro - 2003

No mês de dezembro de 2003, foram realizados 2.122 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 1.909 (90%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

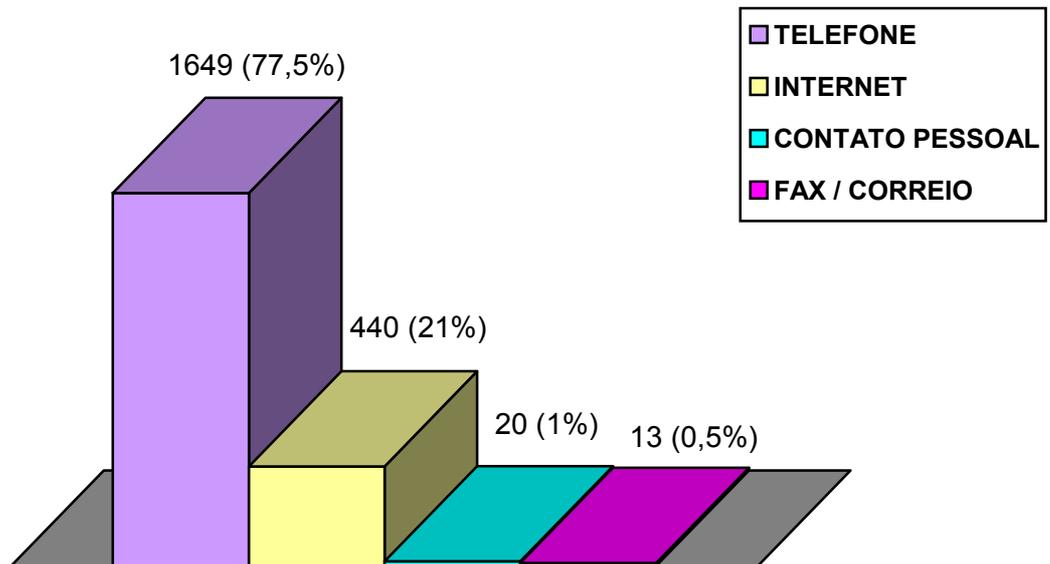
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1649	440	20	13

Evolução dos Atendimentos Dezembro/2002 a Dezembro/2003

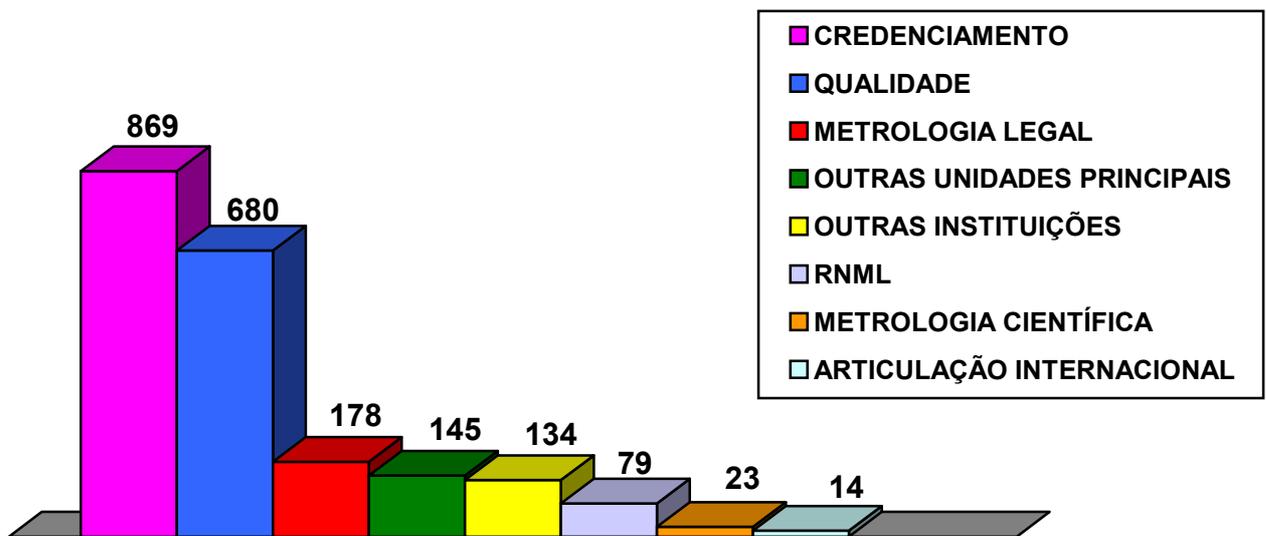


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até dezembro – 30.346 atendimentos
Telefone 20.348 Internet 8.962 Contato Pessoal 863 Correio/ fax 173

Atendimento por Origem Dezembro 2003



Atendimentos por Unidade



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CREDENCIAMENTO	93	151	81	-	325	54,5 %
QUALIDADE	108	54	39	1	202	34 %
METROLOGIA LEGAL	44	9	6	-	59	10 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	9	-	-	-	9	1,5 %
TOTAL	254	214	126	1	595	100%

**CGCRE - CREDENCIAMENTO
869 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03**

INFORMAÇÕES **847**

Certificado de Segurança Veicular	498
Laboratórios Credenciados	100
Laboratórios de Ensaios	62
Laboratórios de Calibração	38
Certificação ISO 9000	20
Credenciamento de Organismos	19
Certificação Voluntária de Produto	17
Certificação Compulsória de Produto	13
Empresas com Certificação ISO 9000	11
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	10
Organismos de Inspeção	11
Organismos de Certificação de Produtos	04
Organismos de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental	03
Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade	01
Credenciamento de Laboratórios	06
Laboratório de Ensaios	02
Laboratório de Calibração	04
Certificação ISO 14000	06
Assuntos Diversos	147

RECLAMAÇÕES **17**

Produto Compulsório – Brinquedo (3) Preservativo (1) Fósforo (1) Plugue e tomada (1)	06
Produto com certificação voluntária – Carrinho de bebê (2) Móveis infantis (1)	03
Empresa Certificada com ISO 9000	02
Organismo de Certificação de Produto	01
Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade	01
Organismo de Inspeção	01
Data de validade de CSV	01
Csv retido no Detran	01
Csv emitido por OI	01

DENÚNCIAS **05**

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	04
Empresa de Manutenção e Recarga de Extintor de Incêndio	01

PENDÊNCIAS **325**

INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2002													
CREENCIAMENTO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	01
INFORMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2003													
CREENCIAMENTO	02	-	02	04	02	01	03	05	13	18	20	21	92
Total													93

RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2002													
CREENCIAMENTO	-	-	03	13	-	13	06	08	05	10	05	07	75
RECLAMAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2003													
CREENCIAMENTO	05	06	06	03	03	03	09	08	13	11	09	NIG	76
Total													151

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	-	-	-	05	02	03	03	03	09	03	03	02	34
DENÚNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CREDCIAMENTO	02	03	04	01	03	08	05	07	07	04	03	NIG	47
Total													81

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDCIAMENTO	93	151	81	325

**DQUAL - QUALIDADE
680 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	646
--------------------	------------

Certificação de Produto	199
Certificação Voluntária (35)	
Brinquedos (21)	
Cesta de Alimentos (21)	
Extintor (16)	
Empresa de Recarga de Extintor (14)	
Componentes de Gnv (09)	
Plugues e tomadas (09)	
Requalificação de Cilindro Para Gnv (08)	
Equipamentos Elétricos para atmosferas explosivas (07)	
Pneu (07)	
Capacete (06)	
Certificação Compulsória (05)	
Cabos e cordões flexíveis (05)	
Fios e Cabos (05)	
Equipamentos Eletromédicos (04)	
Cilindro GNV (04)	
Lâmpada (03)	
Eixo Veicular (03)	
Lâmpada (03)	
Manejo Florestal (03)	
Preservativo (02)	
Fósforo (02)	
Regulador de pressão para GLP (01)	
Estabilizador (01)	
Vidro de Segurança Veicular (01)	
Reatores (01)	
Mamadeira (01)	
Mangueira para GLP (01)	
Interruptor (01)	
Selo Gnv (Pára-Brisa)	194
Oficinas Para Conversão de Gnv	76
Têxtil	12
Produtos Analisados	12
Programa Brasileiro de Etiquetagem	07
Assuntos Diversos	146

RECLAMAÇÕES**14**

Oficina de Conversão para Gnv	03
Fiscalização - produto compulsório (02) têxtil (01)	03
Selo de Gnv no Pára-Brisa (Custo de nova inspeção)	02
Preço da inspeção	02
Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro	02
Fogão Etiquetado	01
Demora no fornecimento de declaração de não compulsoriedade	01

DENÚNCIAS**14**

Oficina de conversão para GNV não registrada	07
Produtos compulsórios sem certificado – Reator Eletrônico (02) Botijão de GLP (01) Preservativo (01)	04
Cesta de Alimento sem Certificação	02
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	01

SUGESTÃO**06**

PRODUTOS PARA ANÁLISE	05
Acento de vaso	01
Repelente ultrassônico de insetos	01
Pilha	01
Corda de violão	01
Fonte de Computador	01
Colocação de selo GNV em outro local do veículo	01

PENDÊNCIAS**202**

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	01	-	03	01	-	02	-	01	13	43	25	19	108
Total													108

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	03	01	04	-	-	02	02	04	01	-	17
RECLAMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	05	03	-	03	02	03	01	02	08	10	NIG	37
Total													54

DENÚNCIA 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	02	02	-	01	01	-	02	-	08
DENUNCIA 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	01	-	02	-	05	03	05	06	05	04	NIG	31
Total													39

SUGESTÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
QUALIDADE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	01
Total													01

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	108	54	39	1	202

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
178 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03

INFORMAÇÕES **176**

Medidores de Energia Elétrica	27
Aprovação de Modelo de Equipamentos	12
Radares	11
Produtos Pré-medidos	07
Conversão de Unidades de Medida	06
Balanças	04
Assuntos Diversos	102

RECLAMAÇÕES **02**

Não inclusão na lista de empresas com aprovação de modelo para peso padrão	01
Produtos Pré-medidos	01

PENDÊNCIAS **59**

INFORMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	03	04	01	03	11
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	02	02	03	01	02	04	05	04	06	04	33
Total													44

RECLAMAÇÃO 2002	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	-	-	-	-	-	-	-	02	-	-	-	02
INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA LEGAL	-	01	01	-	-	-	01	-	-	03	01	NIG	07
Total													09

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	-	-	NIG	04
Total													06

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	44	9	6	59

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
23 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	23
--------------------	-----------

Calibração em Equipamentos	06
Metrologia Acústica	05
Assuntos Diversos	12

PENDÊNCIAS	09
-------------------	-----------

INFORMAÇÃO 2003	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	01	-	-	-	-	03	01	04	01	-	-	01	09
Total													09

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	09	-	-	09

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
14 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	14
--------------------	-----------

Exportação de Produto / Barreiras Técnicas	13
Assuntos Diversos	1

**OUTRAS ÁREAS
145 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	145
--------------------	------------

Solicitação de resposta formalizada	36
Endereços e telefones do Inmetro	28
Publicações / Portarias	26
Cursos	08
Alteração no Site	05
Entrega de Currículos	03
Assuntos Diversos	39

RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
79 ATENDIMENTOS / DEZEMBRO 03

INFORMAÇÕES	61
--------------------	-----------

Autos de Infração / multa	17
Verificação em Balanças	15
Registro de Instalador	06
Verificação em Radar	06
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	04
Verificação em Hidrômetro	02
Cubagem de Caminhão	02
Assuntos Diversos	09

RECLAMAÇÕES	18
--------------------	-----------

Balança	07
Bomba de Combustível	06
Procedimento de Fiscalização	03
Produtos Pré-medidos	02
