

# OUVIDORIA

## RELATÓRIO – SÍNTESE / FEVEREIRO - 2003

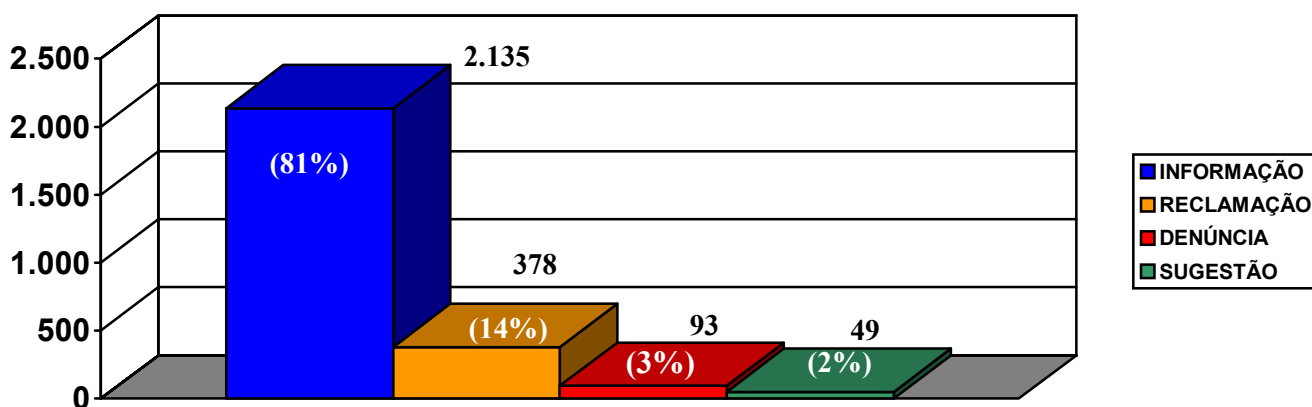
No mês de janeiro, foram realizados 2.655 atendimentos – um aumento de 117% em relação a fevereiro de 2002, quando foram feitos 1.219.

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.666	933	44	12

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

Dos 2.655 atendimentos do mês, 2.324 (87,5%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

### Classificação de Atendimentos por Tipo



### INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS / POR ÁREA

METROLOGIA LEGAL	
MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	74
APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTO	46
RADARES	41
CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	17
BALANÇAS	16
EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS	10
PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	08

<b>CREENCIAMENTO</b>	
<b>CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR</b>	<b>421</b>
<b>LABORATÓRIOS CREDENCIADOS</b>	<b>128</b>
Laboratórios de Ensaios	74
Laboratórios de Calibração	54
<b>CREENCIAMENTO DE ORGANISMOS</b>	<b>92</b>
Organismos de Inspeção	49
Organismos de Certificação de Sistemas	27
Organismos de Certificação de Produtos	16
<b>CREENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS</b>	<b>32</b>
Laboratório de Ensaios	22
Laboratório de Calibração	10
<b>CERTIFICAÇÃO ISO 9000</b>	<b>29</b>
<b>CERTIFICAÇÃO ISO 14000</b>	<b>06</b>

<b>QUALIDADE</b>	
<b>CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA</b>	<b>208</b>
Cesta Básica	33
Extintor de Incêndio – Empresa de Manutenção	25
Kit de Conversão Para GNV	15
Brinquedos	09
<b>OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV</b>	<b>105</b>
<b>NOVA RESOLUÇÃO TÊXTIL</b>	<b>29</b>
<b>PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM</b>	<b>24</b>
<b>PRODUTOS ANALISADOS</b>	<b>20</b>

<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	
<b>CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS</b>	<b>24</b>
<b>METROLOGIA ACÚSTICA</b>	<b>10</b>

<b>ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL</b>	
<b>EXPORTAÇÃO DE PRODUTO</b>	<b>10</b>

<b>OUTRAS ÁREAS - INMETRO</b>	
<b>PORTARIAS</b>	<b>89</b>
<b>CURSOS</b>	<b>20</b>
<b>PUBLICAÇÕES</b>	<b>17</b>

<b>RNML</b>	
<b>VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS</b>	<b>29</b>
<b>AUTOS DE INFRAÇÃO</b>	<b>21</b>
<b>VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL</b>	<b>11</b>

NO ANO DE 2003, A OUVIDORIA REGISTROU - ATÉ FEVEREIRO - 5.141 ATENDIMENTOS

TELEFONE	INTERNET	CONTATO PESSOAL	CORREIO/ FAX
3.314	1.711	87	29

## DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Dos 2.324 atendimentos relacionados às atividades do INMETRO, foram registradas:

### RECLAMAÇÕES 32 (1,4%)

#### QUALIDADE

OFICINA DE CONVERSÃO PARA GNV	07
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>

#### CRENCIAMENTO

ORGANISMO DE INSPEÇÃO	02
ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA	01
EMPRESA COM CERTIFICAÇÃO ISO 9000	03
EMPRESA PARA MANUTENÇÃO DE EXTINTOR	04
PNEU	02
BRINQUEDO	03
PISO CERÂMICO	01
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM	01
FÓSFORO	01
CADEIRA INFANTIL	01
MANGUEIRA DE GLP	01
EIXO VEICULAR AUXILIAR	01
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

#### METROLOGIA LEGAL / REDE NACIONAL (IPEM's)

BALANÇA	01
FISCALIZAÇÃO	01
PRODUTO PRÉ-MEDIDO	01
SUSPENSÃO DE PAGAMENTO DE CONTRATADOS DO IPEM-PR	01
<b>TOTAL</b>	<b>04</b>

### DENÚNCIAS 04 (0,1%)

#### METROLOGIA LEGAL / REDE NACIONAL (IPEM's)

APARELHO DE PRESSÃO	01
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

#### CRENCIAMENTO

USO INDEVIDO DA MARCA INMETRO	01
ORGANISMO DE INSPEÇÃO	02
<b>TOTAL</b>	<b>03</b>

**PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA FIM**

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan / 03	fev / 03	Total
CREENCIAMENTO								1	1			3	3	8	<b>16</b>
METROLOGIA LEGAL								2	8	6	3	4	2	6	<b>31</b>
METROLOGIA CIENTÍFICA													1	5	<b>6</b>
QUALIDADE												3	8	6	<b>17</b>

**INFORMAÇÃO**

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan / 03	fev / 03	Total
CREENCIAMENTO			3	3	5		3	7	6	12	5	11	5	8	<b>68</b>
METROLOGIA LEGAL							1		2				2	2	<b>7</b>
QUALIDADE			7	15	10		3	8	5	7	1	4	6	9	<b>69</b>

**RECLAMAÇÃO**

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan / 03	fev / 03	Total
CREENCIAMENTO								3	9		5	1	2		<b>20</b>
METROLOGIA LEGAL												1			<b>1</b>
QUALIDADE											3	2	3		<b>8</b>

**DENÚNCIA**

	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
CREENCIAMENTO	16	68	20	<b>104</b>
METROLOGIA LEGAL	31	7	1	<b>39</b>
METROLOGIA CIENTÍFICA	6			<b>6</b>
QUALIDADE	17	69	8	<b>94</b>

**SUGESTÃO 13 (0,5%) (DO UNIVERSO DE 2.324)**

**QUALIDADE**

<b>MODIFICAÇÕES NO POSICIONAMENTO DOS CILINDROS DE GNV EM ÔNIBUS</b>	<b>1</b>
<b>MODIFICAÇÕES NO SELO GNV – ESTÁ PROVOCANDO ROUBO DE CARROS</b>	<b>1</b>
<b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	<b>11</b>
Fonte de Energia Para Computadores	02
Ração Canina	02
Aparelho Telefônico Celular	01
Panetone	01
Leite	01
Móveis – Verniz c/ bolhas	01
Trena e Fita Métrica	01
Colchão de Mola	01
Transmissão de dados, na Internet, por cabo	01