

OUVIDORIA

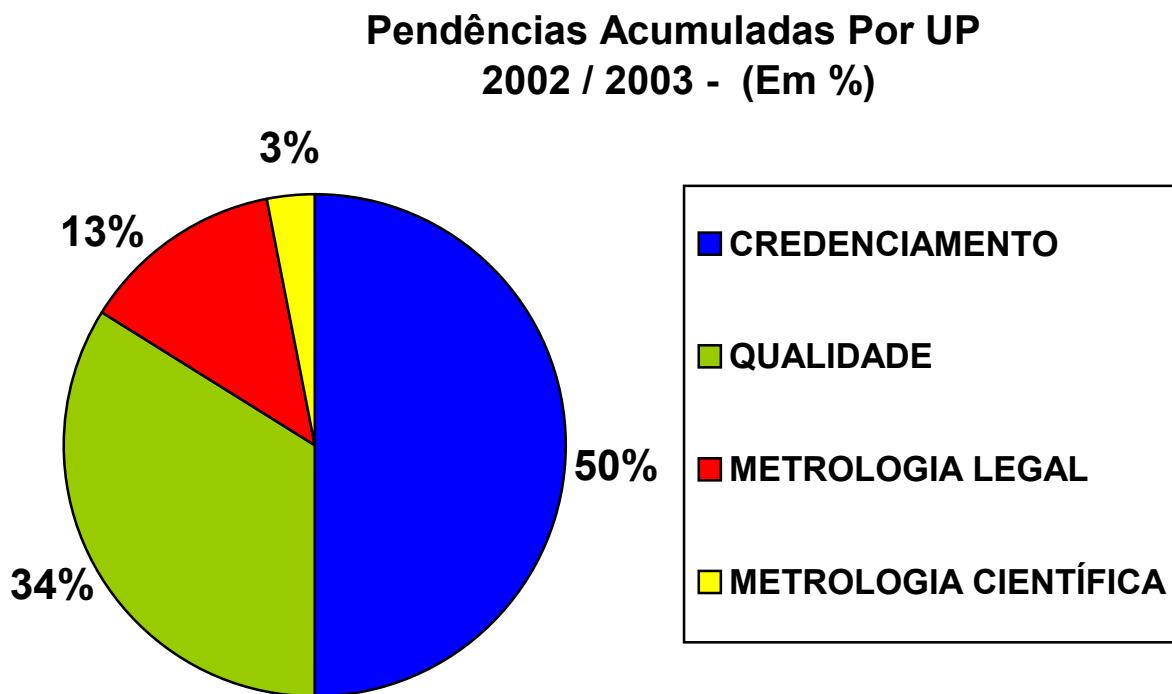
RELATÓRIO – SÍNTESE / JULHO - 2003

No mês de julho de 2003, foram realizados 2.537 atendimentos.

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.798	687	32	20

Dos atendimentos telefônicos registrados no mês, 69% foram finalizados imediatamente pela Central de Teleatendimento através da Base de Conhecimento da Ouvidoria.

Do total de atendimentos do mês, 2.223 (87%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:



OBS.:

Este gráfico baseia-se no universo de 447 pendências acumuladas pelas Unidades Principais Técnicas, desde de 2002.

PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	64	55	32	01	152
CREDENCIAMENTO	69	100	55	-	224
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	-	-		12
METROLOGIA LEGAL	49	05	05	-	59
TOTAL					447

Distribuição de Atendimentos por Unidades Julho 2003

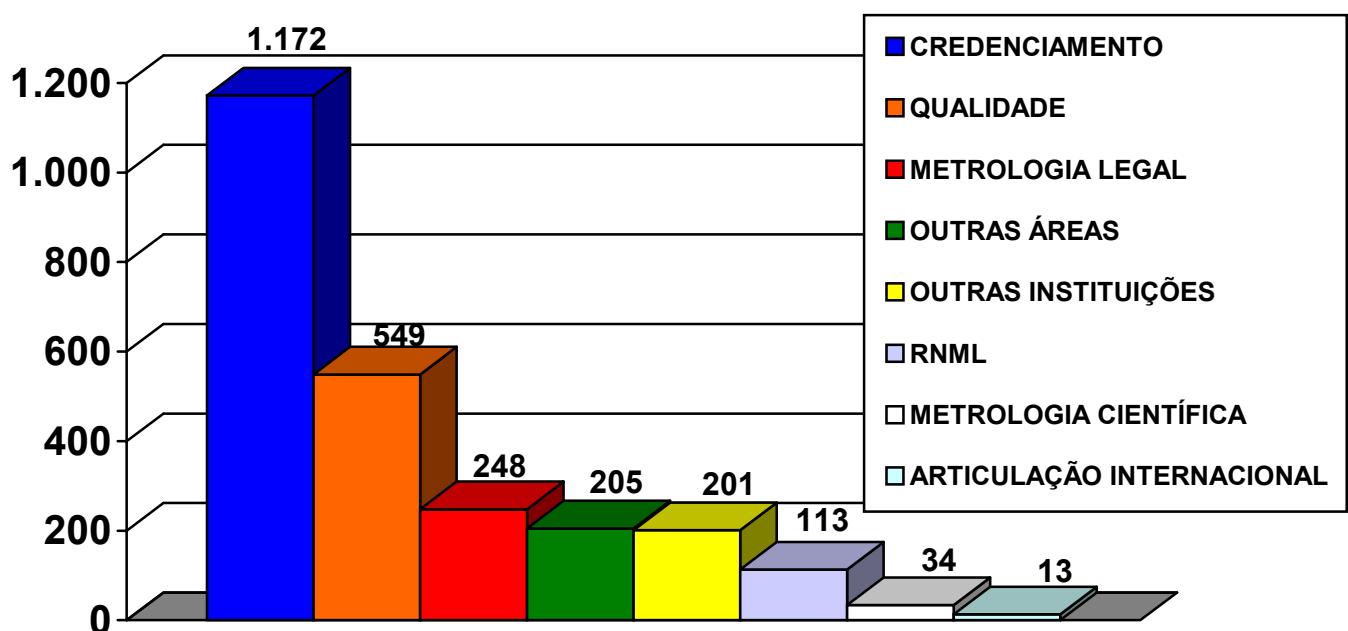
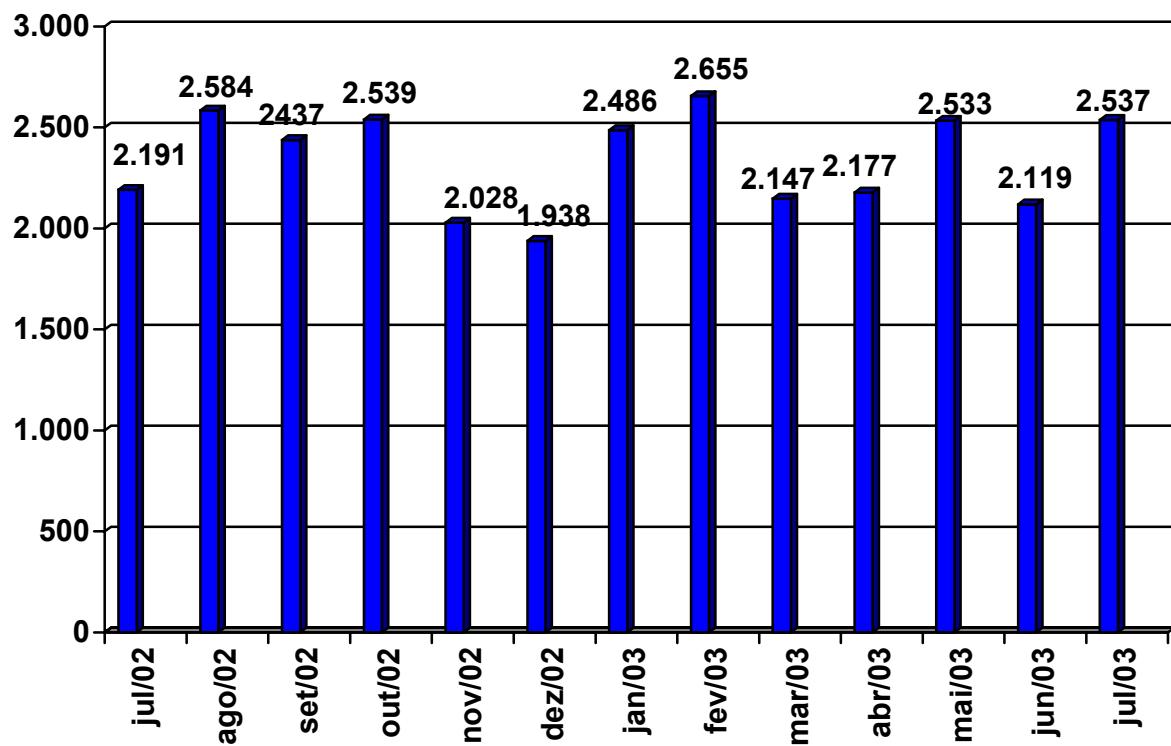
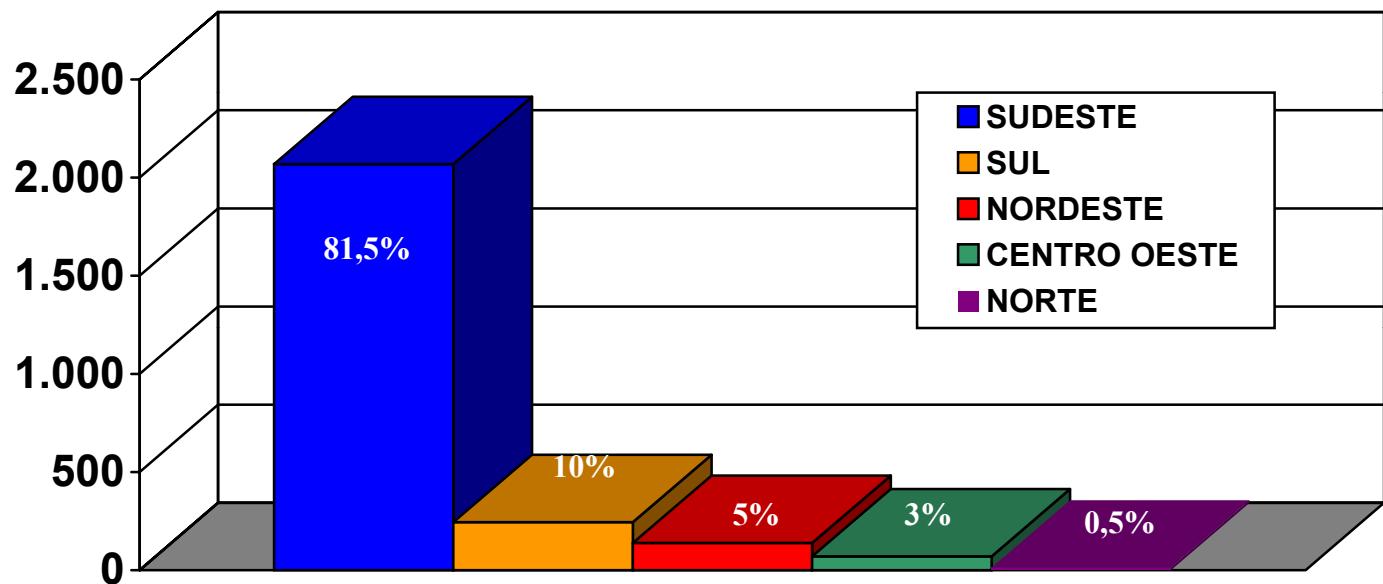


Gráfico de Evolução de Atendimento



Atendimentos por Região



No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até junho - 16.654 atendimentos

Telefone 10.795

Internet 5.510

Contato Pessoal 260 Correio/ fax 89

CGCRE - CREDENCIAMENTO
1.172 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES

1154

CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	613
LABORATÓRIOS CREDENCIADOS	138
Laboratórios de Ensaios	74
Laboratórios de Calibração	64
CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS	43
Organismos de Inspeção	34
Organismos de Certificação de Sistemas	05
Organismos de Certificação de Produtos	04
CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA DE PRODUTO	42
TABELA DE PREÇOS – SERVIÇOS EXECUTADOS PELOS ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	32
CERTIFICAÇÃO ISO 9000	23
EMPRESAS COM CERTIFICAÇÃO ISO 9000	19
CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS	18
Laboratório de Ensaios	11
Laboratório de Calibração	07
CERTIFICAÇÃO ISO 14000	05
ASSUNTOS DIVERSOS	221

RECLAMAÇÕES

14

ORGANISMO DE INSPEÇÃO	10
USO INDEVIDO DA MARCA EM PROPAGANDA DE EMPRESA CERTIFICADA COM ISO 9000	02
EMPRESA DE MANUTENÇÃO E RECARGA EM EXTINTORES	01
NÃO ENTREGA DE CSV À ORGANISMO DE INSPEÇÃO	01

DENÚNCIAS

04

EMPRESA DE RECARGA EM EXTINTOR	02
SELO FALSO EM PRODUTO COMPULSÓRIO - BRINQUEDO	01
ORGANISMO DE INSPEÇÃO EM TRANSPORTE DE PRODUTOS PERIGOSOS	01

PENDÊNCIAS

224

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abri 03	Maio 03		Jun 03	Jul 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	3	3	8	3		13	38	69

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Ab 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ag 02	Set 02	Out 02	Nov 02	De z 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Total
CREDENCIAMENTO	2	15	4	13	4	5	5	10	5	7	4	7	7	3	5	4	100

DENÚNCIA	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	De z 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Total
CREDENCIAMENTO	5	1	2	3	2	9	4	5	2	2	3	4	1	4	8	55

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDENCIAMENTO	69	100	55	224

DQUAL - QUALIDADE
549 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES

528

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	136
Diversos (38)	
Brinquedos (23)	
Empresa de recarga de extintor (13)	
Empresa para requalificação em cilindro de GNV (12)	
Pneu (10)	
Cesta Básica (10)	
Componentes do Kit GNV (08)	
Extintor de Incêndio (08)	
Cilindro de GNV (08)	
Equipamento Elétrico Para Atmosfera Explosiva (06)	
OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV	71
PRODUTOS ANALISADOS	21
TÊXTIL	19
PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM	09
ASSUNTOS DIVERSOS	256

RECLAMAÇÕES

05

ORGANISMO DE INSPEÇÃO	01
FISCALIZAÇÃO TÊXTIL	01
NÃO INCLUSÃO DE OFICINA REGISTRADA NO SITE DO INMETRO	01
REGULAMENTO TÉCNICO – REGISTRO DE OFICINA DE CONVERSÃO	01
EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO	01

DENÚNCIAS

07

EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO	05
OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV	01
USO INDEVIDO DE MARCA DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001	01

SUGESTÕES

09

SELO GNV – NÃO OBRIGATORIEDADE DE FIXAÇÃO NO PÁRA-BRISA (SEGURANÇA)	01
OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV MODIFICAÇÃO NA FORMA DE CONSULTA NO SITE DO INMETRO	01
PRODUTOS PARA ANÁLISE	07
CINTO DE SEGURANÇA PARA CRIANÇAS MAIORES DE CINCO ANOS	01
FILTRO DE LINHA - INFORMÁTICA	01
BANDEIRA NACIONAL – NOVO ENSAIO	01
RAÇÕES PARA CÃES E GATOS – NOVO ENSAIO	01
ZIPER PARA ROUPAS	01
GALÃO DE ÁGUA	01
LEITE DE SOJA SEM LACTOSE	01

PENDÊNCIAS

152

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Total
QUALIDADE	1	4	1	4	5	7	9	33	64

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Dez 02	Jan 03	Fev/ 03	Mar 03	Mai 03	Jun 03	Total
QUALIDADE	5	1	7	2	2	6	4	3	1	2	6	7	4	5	55

DENÚNCIA	Mai 02	Jun 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Fev 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Total
QUALIDADE	5	4	2	1	3	2	2	3	10	32

SUGESTÃO	Mai 03	Total
QUALIDADE	01	01

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	64	55	32	01	152

DIMEL – METROLOGIA LEGAL 248 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES 246

MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	48
PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	28
RADARES	26
APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTOS	11
CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	09
BALANÇAS	09
EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS	06
ASSUNTOS DIVERSOS	109

RECLAMAÇÕES 02

NÃO REALIZAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EM MEDIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA POR TÉCNICOS DO INMETRO EM VIRTUDE DA FALTA DE EQUIPAMENTO ADEQUADO	01
PULSO TELEFÔNICO	01

PENDÊNCIAS 59

INFORMAÇÃO	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Maio 03	Junho 03	Julho 03	Total
METROLOGIA LEGAL	6	4	3	4	1	3	6	8	6	8	49

RECLAMAÇÃO	Set 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	1	1	1	5

DENÚNCIA	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	2	5

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	49	05	05	59

DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
34 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES	34
-------------	----

CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	09
METROLOGIA ACÚSTICA	03
ASSUNTOS DIVERSOS	22

PENDÊNCIAS	12
------------	----

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Abr 03	Maio 03	Junho 03	Julho 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	1	4	3	12

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	-	-	12

CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
13 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES	13
-------------	----

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO/BARREIRAS TÉCNICAS	13
--	----

OUTRAS ÁREAS
205 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES	205
--------------------	------------

PUBLICAÇÕES / PORTARIAS	62
CURSOS	08
ENTREGA DE CURRÍCULOS	07
ASSUNTOS DIVERSOS	128

RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
113 ATENDIMENTOS / JULHO 03

INFORMAÇÕES	96
--------------------	-----------

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	30
AUTOS DE INFRAÇÃO	15
VERIFICAÇÃO EM MEDIDOR DE PRESSÃO ARTERIAL	10
CUBAGEM DE CAMINHÃO	06
ASSUNTOS DIVERSOS	35

RECLAMAÇÕES	17
--------------------	-----------

PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	05
BOMBA DE COMBUSTÍVEL ADULTERADA	08
BALANÇA DESCALIBRADA	04