

OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / JULHO - 2003

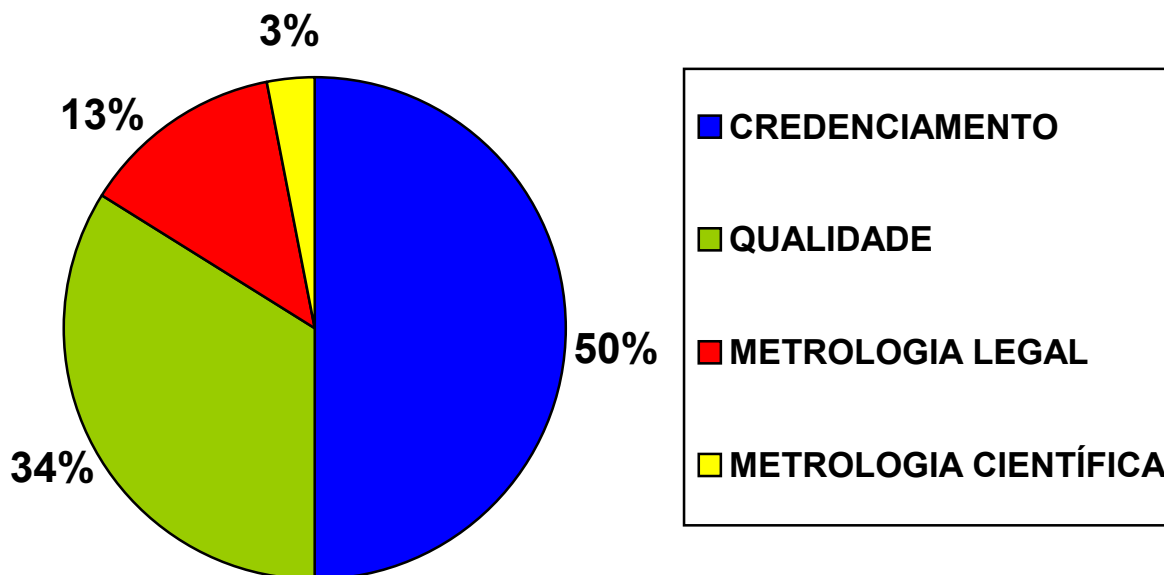
No mês de julho de 2003, foram realizados 2.537 atendimentos.

| 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:

Pendências Acumuladas Por UP 2002 / 2003 - (Em %)



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 |
| CREENCIAMENTO | 69 | 100 | 55 | - | 224 |
| METROLOGIA CIENTÍFICA | 12 | - | - | | 12 |
| METROLOGIA LEGAL | 49 | 05 | 05 | - | 59 |
| TOTAL | | | | | 447 |

Distribuição de Atendimentos por Unidades Julho 2003

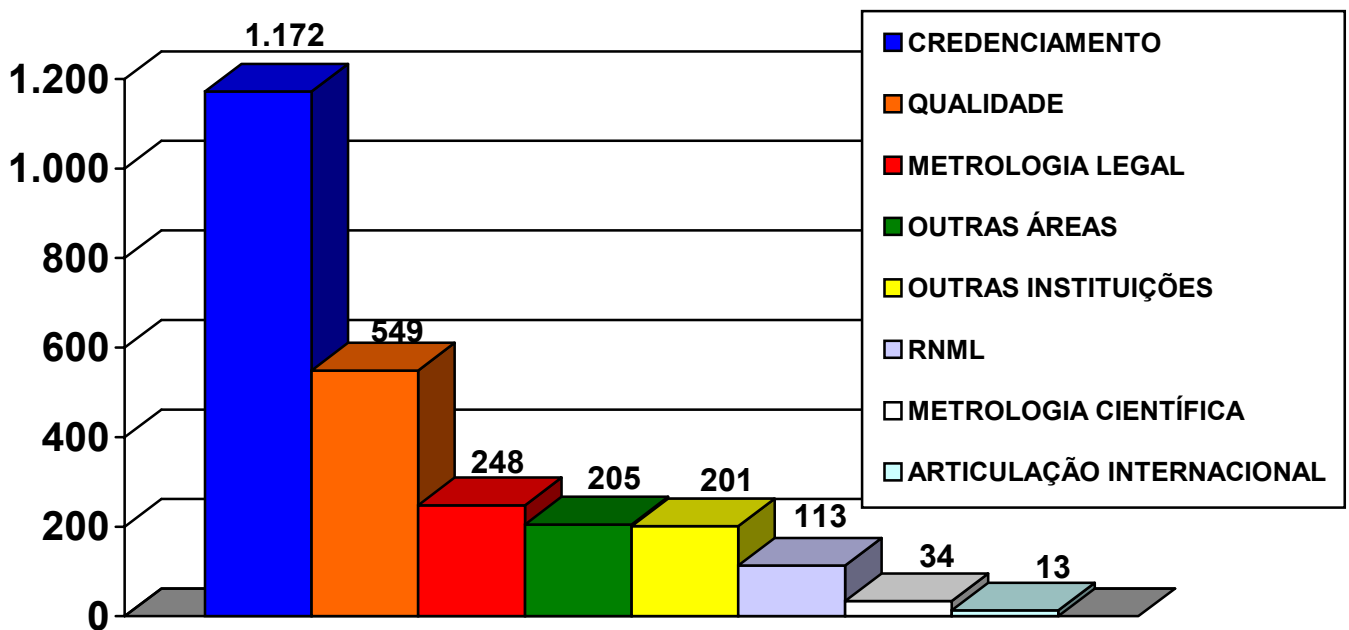
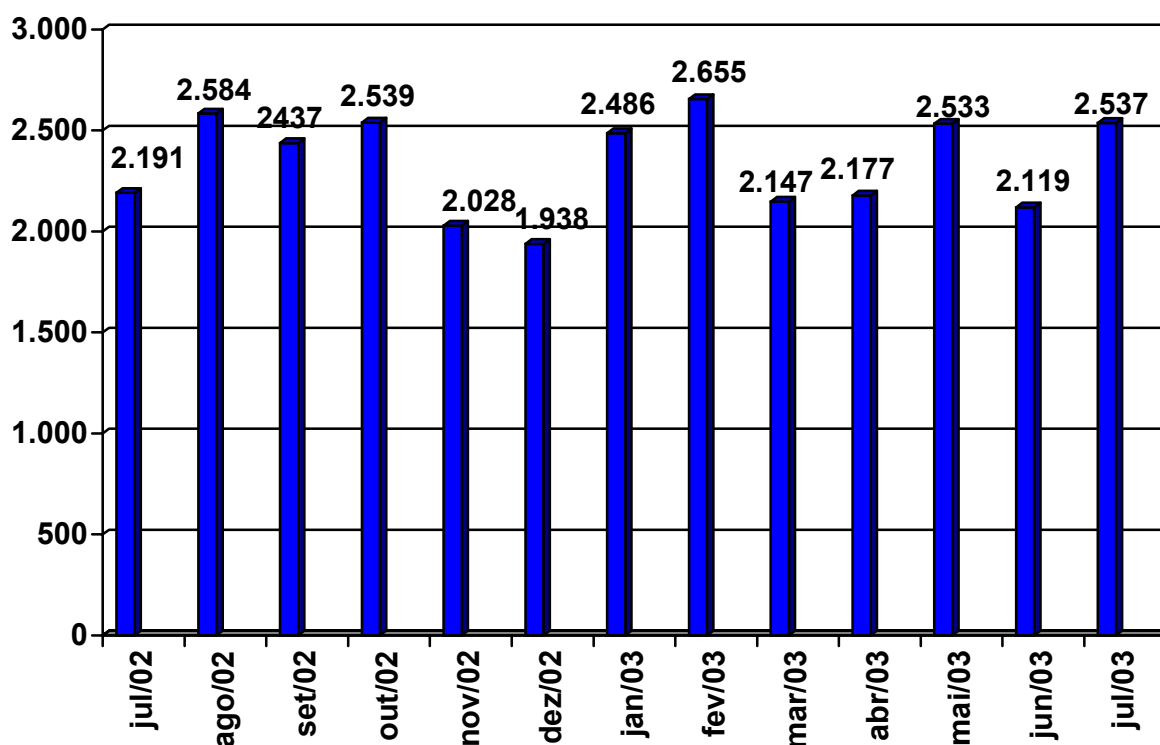
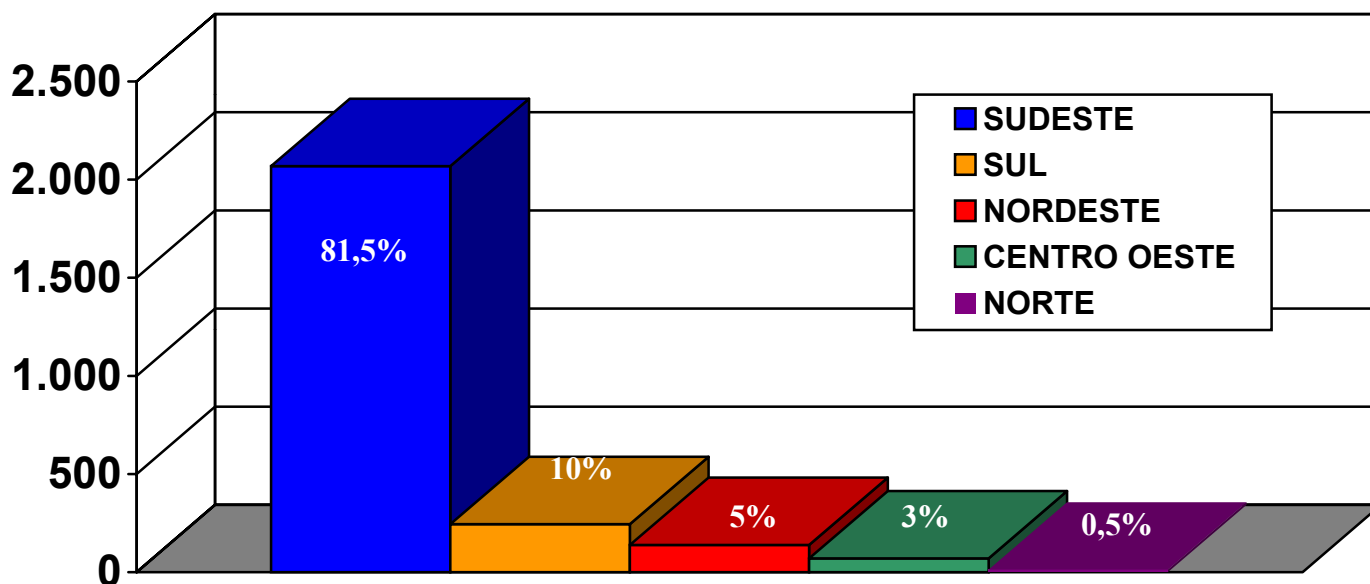


Gráfico de Evolução de Atendimento



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 | Abril 03 | Mai 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 | Dez 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 | Dez 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 | Mai 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 |
