

# OUVIDORIA

## RELATÓRIO – SÍNTESE / JUNHO - 2003

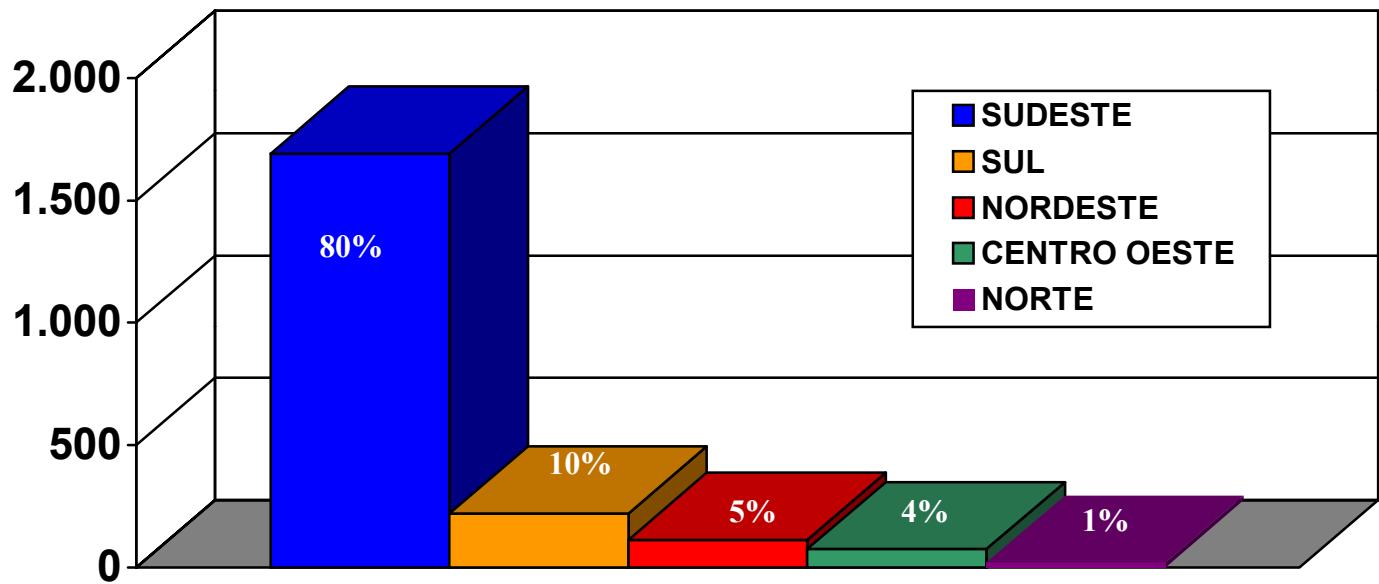
No mês de junho de 2003, foram realizados 2.119 atendimentos.

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.415	648	41	15

Dos atendimentos telefônicos registrados no mês, 68% foram finalizados imediatamente pela Central de Teleatendimento através da Base de Conhecimento da Ouvidoria.

Do total de atendimentos do mês, 1.829 (86%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

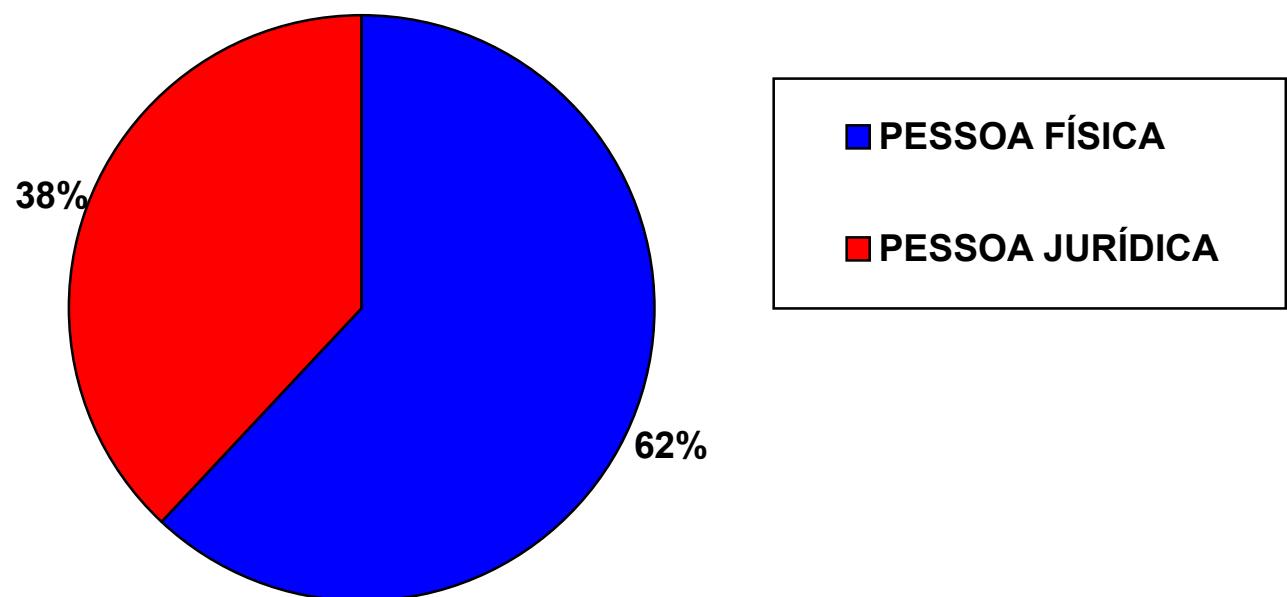
**Atendimentos por Região**



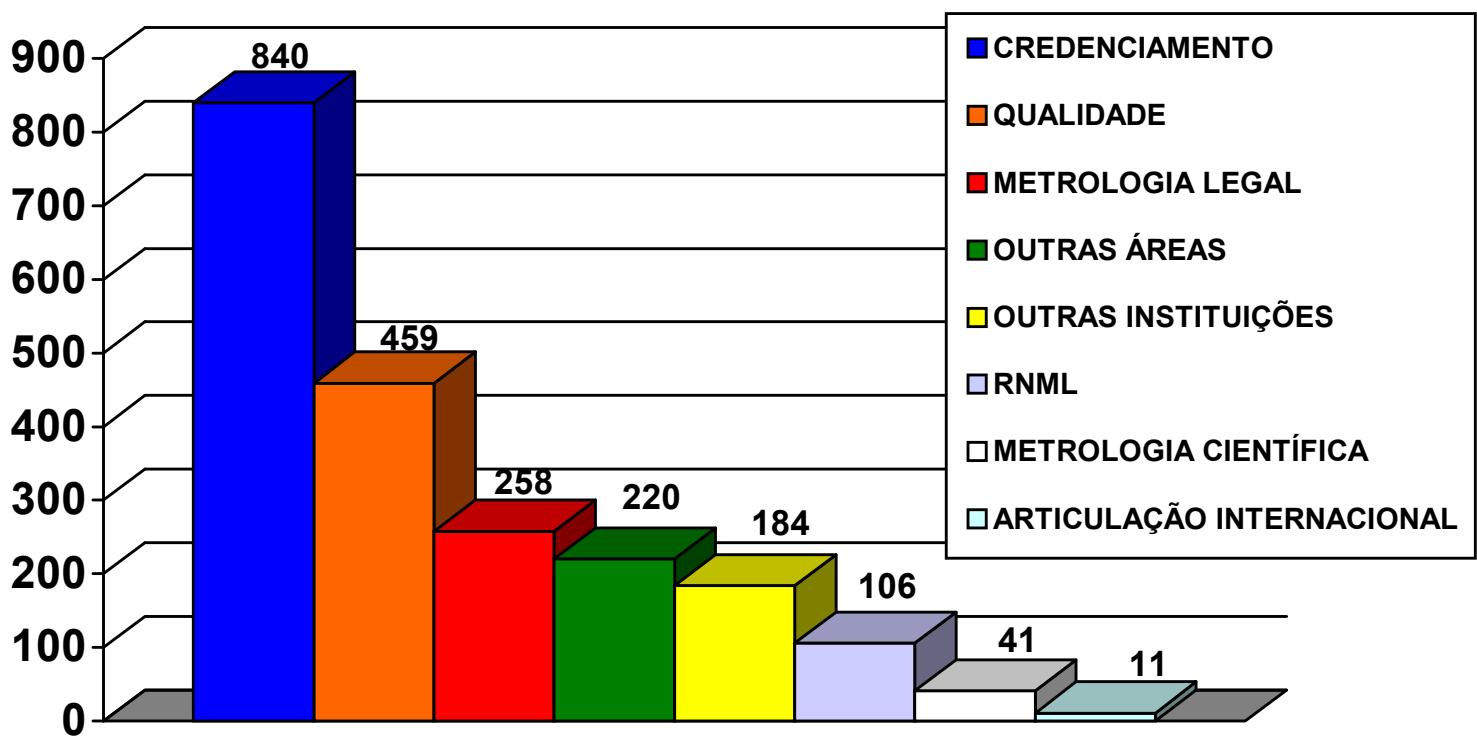
## ATENDIMENTOS POR UNIDADES DA FEDERAÇÃO

UF	QUANTIDADE	(%)
RIO DE JANEIRO	1.077	51
SÃO PAULO	502	24
MINAS GERAIS	95	5
RIO GRANDE DO SUL	83	4
PARANÁ	74	4
SANTA CATARINA	63	3
DISTRITO FEDERAL	43	2
PERNAMBUCO	37	2
BAHIA	23	1
CEARÁ	21	1
ESPÍRITO SANTO	17	1
RIO GRANDE DO NORTE	14	1
GOIÁS	14	1
MATO GROSSO DO SUL	11	0
SERGIPE	8	0
AMAZONAS	7	0
MATO GROSSO	7	0
MARANHÃO	5	0
ACRE	4	0
TOCANTINS	4	0
RONDÔNIA	4	0
ALAGOAS	2	0
PARAÍBA	2	0
PIAUÍ	1	0
PARÁ	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.119</b>	<b>100</b>

## ATENDIMENTO POR PESSOA FÍSICA E JURÍDICA (Em %)

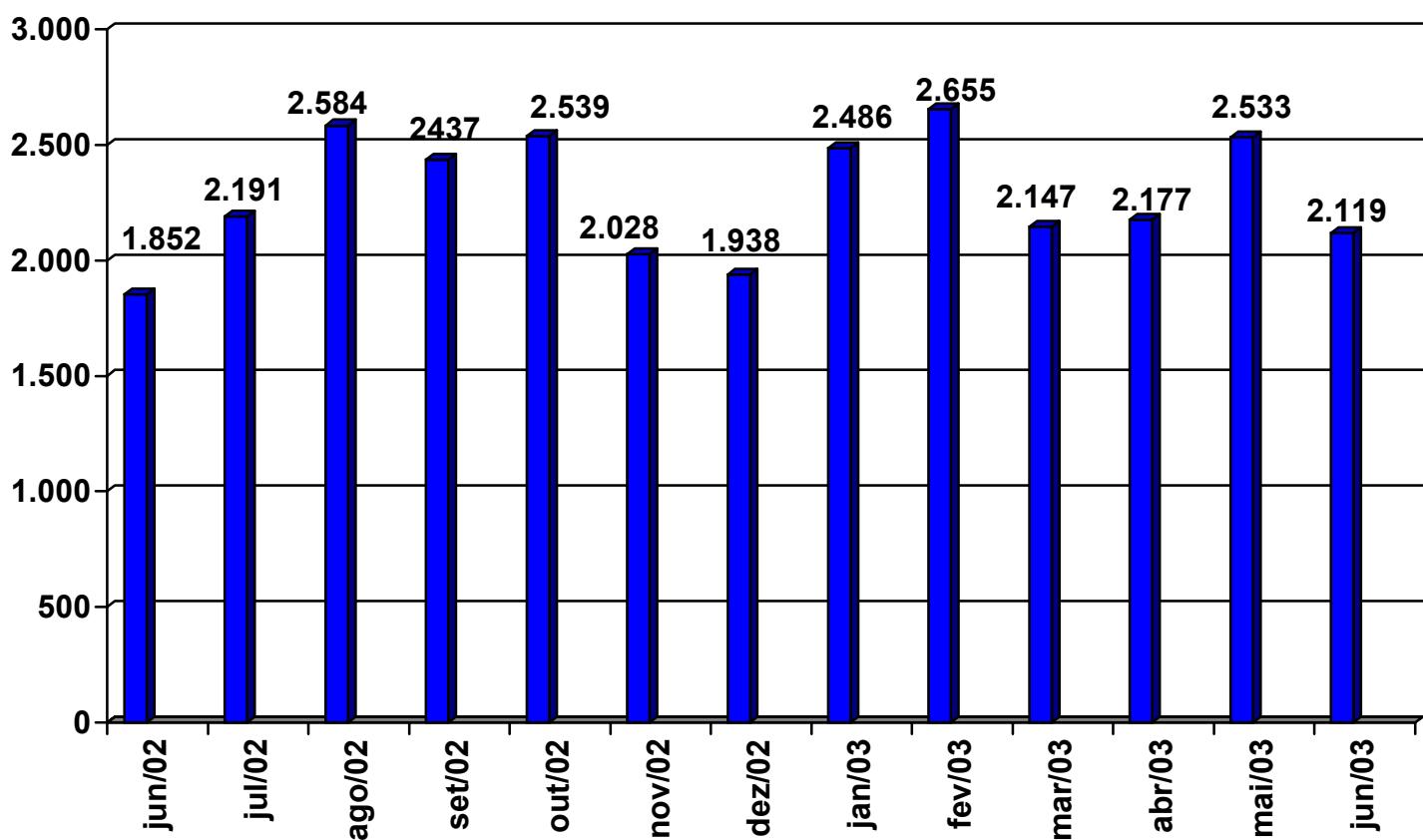


## Atendimentos por Unidades Junho 2003



	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	32	53	25	01	111
CREDENCIAMENTO	21	99	43		163
METROLOGIA CIENTÍFICA	07	-	-		07
METROLOGIA LEGAL	40	05	06		51
<b>TOTAL</b>					<b>332</b>

## Gráfico de Evolução de Atendimento



No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até junho - 14.117 atendimentos  
 Telefone 8.997      Internet 4.823      Contato Pessoal 228    Correio/ fax 69

**CGCRE - CREDENCIAMENTO**  
**840 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES** **825**

<b>CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR</b>	<b>352</b>
<b>LABORATÓRIOS CREDENCIADOS</b>	<b>105</b>
Laboratórios de Ensaios	55
Laboratórios de Calibração	50
<b>CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS</b>	<b>115</b>
Organismos de Inspeção	83
Organismos de Certificação de Sistemas	21
Organismos de Certificação de Produtos	11
<b>CERTIFICAÇÃO ISO 9000</b>	<b>29</b>
<b>CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS</b>	<b>13</b>
Laboratório de Ensaios	07
Laboratório de Calibração	06
<b>CERTIFICAÇÃO ISO 14000</b>	<b>07</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>204</b>

**RECLAMAÇÕES** **07**

<b>ORGANISMO DE INSPEÇÃO – PRODUTOS PERIGOSOS</b>	<b>01</b>
<b>ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO</b>	<b>01</b>
<b>DEMORA NO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO</b>	<b>01</b>
<b>AUDITORIA DE CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIO – DISCORDÂNCIA SOBRE NÃO CONFORMIDADE</b>	<b>01</b>
<b>DOCUMENTO INCORRETO EMITIDO POR LABORATÓRIO DE CALIBRAÇÃO</b>	<b>01</b>
<b>EMPRESA CERTIFICADA – ISO 9000</b>	<b>01</b>
<b>PRODUTO COM CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA – FIOS ELÉTRICOS</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS** **08**

<b>EMPRESA DE MANUTENÇÃO EM EXTINTOR DE INCÊNDIO</b>	<b>02</b>
<b>ORGANISMO DE INSPEÇÃO SEGURANÇA VEICULAR</b>	<b>02</b>
<b>ORGANISMO DE INSPEÇÃO – PRODUTOS PERIGOSOS</b>	<b>04</b>

**PENDÊNCIAS** **163**

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abril 03	Maio 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	3	3	8	6	21

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	Maio 03	Total
CREDENCIAMENTO	2	15	4	12	3	5	6	11	5	7	4	8	9	3	5	99

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	Total
CREDENCIAMENTO	4	1	2	1	2	9	4	5	1	2	3	4	1	4	43

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDENCIAMENTO	21	99	43	<b>163</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**459 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES**

**435**

<b>CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA</b>	<b>56</b>
Brinquedos (16)	
Cesta Básica (11)	
Kit de Conversão Para GNV (07)	
Empresa de recarga de extintor (05)	
<b>OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV</b>	<b>46</b>
<b>TÊXTIL</b>	<b>24</b>
<b>PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM</b>	<b>07</b>
<b>PRODUTOS ANALISADOS</b>	<b>13</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>289</b>

**RECLAMAÇÕES**

**06**

<b>CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA – CESTA BÁSICA</b>	<b>02</b>
<b>EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO</b>	<b>01</b>
<b>ETIQUETAGEM COMPULSÓRIA – FOGÃO</b>	<b>01</b>
<b>DECLARAÇÃO DE FORNECEDOR – ISQUEIRO</b>	<b>01</b>
<b>OFICINA DE CONVERSÃO PARA GNV</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS**

**12**

<b>EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO</b>	<b>03</b>
<b>OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV</b>	<b>03</b>
<b>PRODUTO CERTIFICADO – CESTA BÁSICA</b>	<b>03</b>
<b>PRODUTO COM SELO FALSO – BRINQUEDO</b>	<b>01</b>
<b>PRODUTO SEM CERTIFICAÇÃO – BRINQUEDO</b>	<b>01</b>
<b>PRODUTO SEM CERTIFICAÇÃO – REATOR ELETRÔNICO PARA LÂMPADAS</b>	<b>01</b>

**SUGESTÕES**

**06**

<b>SELO GNV – NÃO OBRIGATORIEDADE DE FIXAÇÃO NO PÁRA-BRISA (SEGURANÇA)</b>	<b>01</b>
<b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>	<b>05</b>
Limpadores de língua – kit odontológico	01
Dedetizador em spray	01
Sachê de catchup, maionese e mostarda	01
Escovas de cabelo profissionais	01
Cachaça	01

**PENDÊNCIAS**

**111**

<b>INFORMAÇÃO</b>	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Total
QUALIDADE	3	4	3	4	7	11	32

<b>RECLAMAÇÃO</b>	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	Mai 03	Total
QUALIDADE	5	1	7	3	2	6	4	3	1	1	2	6	7	5	53

<b>DENUNCIA</b>	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Mai 03	Total
QUALIDADE	1	5	4	1	2	1	3	1	2	2	3	25

<b>SUGESTÃO</b>	Mai 03	Total
<b>QUALIDADE</b>	01	01

<b>TOTAL</b>	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	<b>Total</b>
<b>QUALIDADE</b>	32	53	25	01	<b>111</b>

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**258 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES** **246**

<b>MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA</b>	<b>40</b>
<b>PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS</b>	<b>23</b>
<b>RADARES</b>	<b>26</b>
<b>CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA</b>	<b>14</b>
<b>APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTO</b>	<b>06</b>
<b>BALANÇAS</b>	<b>09</b>
<b>EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS</b>	<b>04</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>124</b>

**RECLAMAÇÕES** **08**

<b>BOMBA DE COMBUSTÍVEL</b>	<b>04</b>
<b>PRODUTO PRÉ-MEDIDO</b>	<b>04</b>

**DENÚNCIAS** **04**

<b>PRODUTO PRÉ-MEDIDO SEM INDICAÇÃO QUANTITATIVA</b>	<b>01</b>
<b>EQUIPAMENTO SEM APROVAÇÃO DE MODELO</b>	<b>01</b>
<b>BOMBA DE COMBUSTÍVEL ADULTERADA</b>	<b>02</b>

**PENDÊNCIAS** **40**

<b>INFORMAÇÃO</b>	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Maio 03	Total
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	6	4	3	4	1	1	3	8	10	40

<b>RECLAMAÇÃO</b>	Set 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	2	1	1	1	5

<b>DENÚNCIA</b>	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Total
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	1	1	1	3	6

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>40</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>51</b>

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**41 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES** **41**

<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	
<b>CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS</b>	<b>17</b>
<b>METROLOGIA ACÚSTICA</b>	<b>07</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>17</b>

**PENDÊNCIAS** **07**

<b>INFORMAÇÃO</b>	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Maio 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	1	2	7

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL**  
**11 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES** **11**

<b>EXPORTAÇÃO DE PRODUTO</b>	<b>05</b>
<b>BARREIRAS TÉCNICAS</b>	<b>04</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>02</b>

**OUTRAS ÁREAS**  
**220 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES** **217**

<b>PUBLICAÇÕES / PORTARIAS</b>	<b>50</b>
<b>CURSOS</b>	<b>09</b>
<b>ENTREGA DE CURRÍCULOS</b>	<b>07</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>151</b>

**RECLAMAÇÕES** **01**

<b>INABILITAÇÃO DE EMPRESA EM PROCESSO DE LICITAÇÃO</b>	<b>01</b>
---	-----------

**SUGESTÕES** **02**

<b>ALTERAÇÕES DO SITE</b>	<b>02</b>
---------------------------	-----------

**RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL**  
**106 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

**INFORMAÇÕES**

**106**

<b>VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS</b>	<b>29</b>
<b>AUTOS DE INFRAÇÃO</b>	<b>18</b>
<b>VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL</b>	<b>18</b>
<b>ASSUNTOS DIVERSOS</b>	<b>41</b>