

OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / JUNHO - 2003

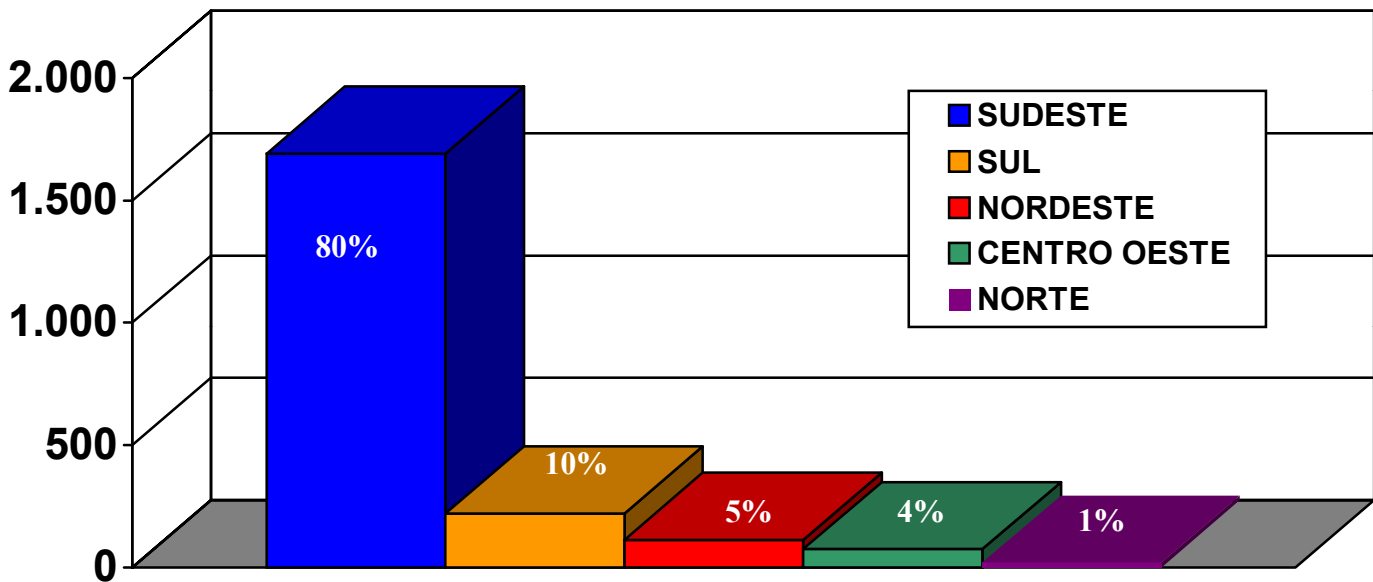
No mês de junho de 2003, foram realizados 2.119 atendimentos.

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:

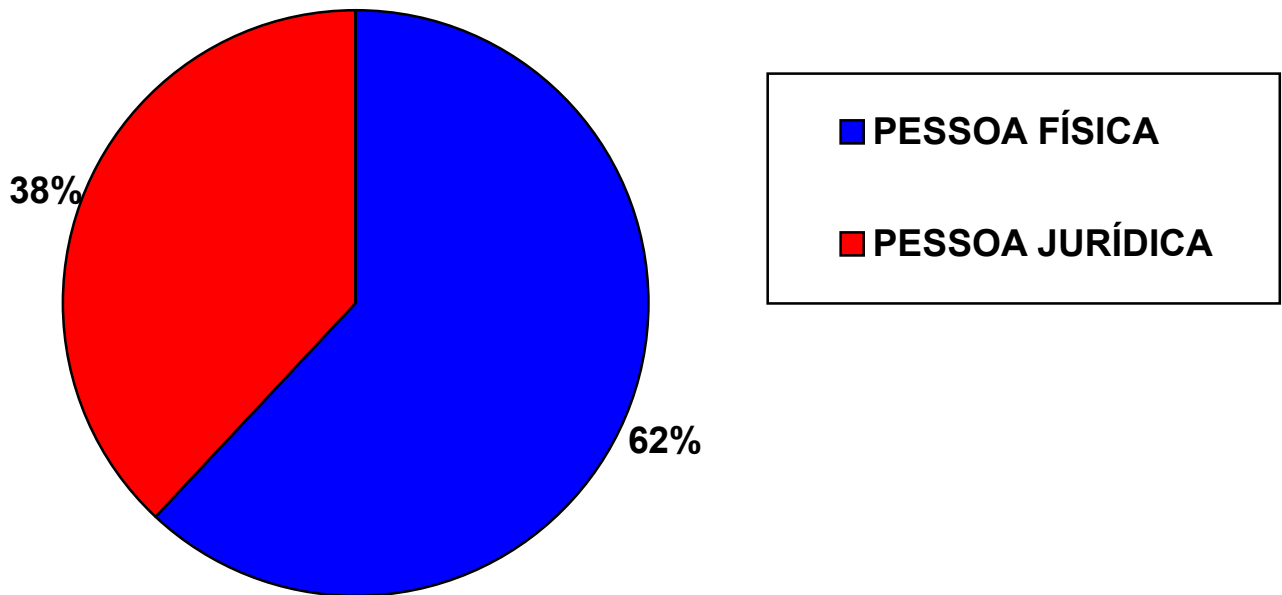
Atendimentos por Região



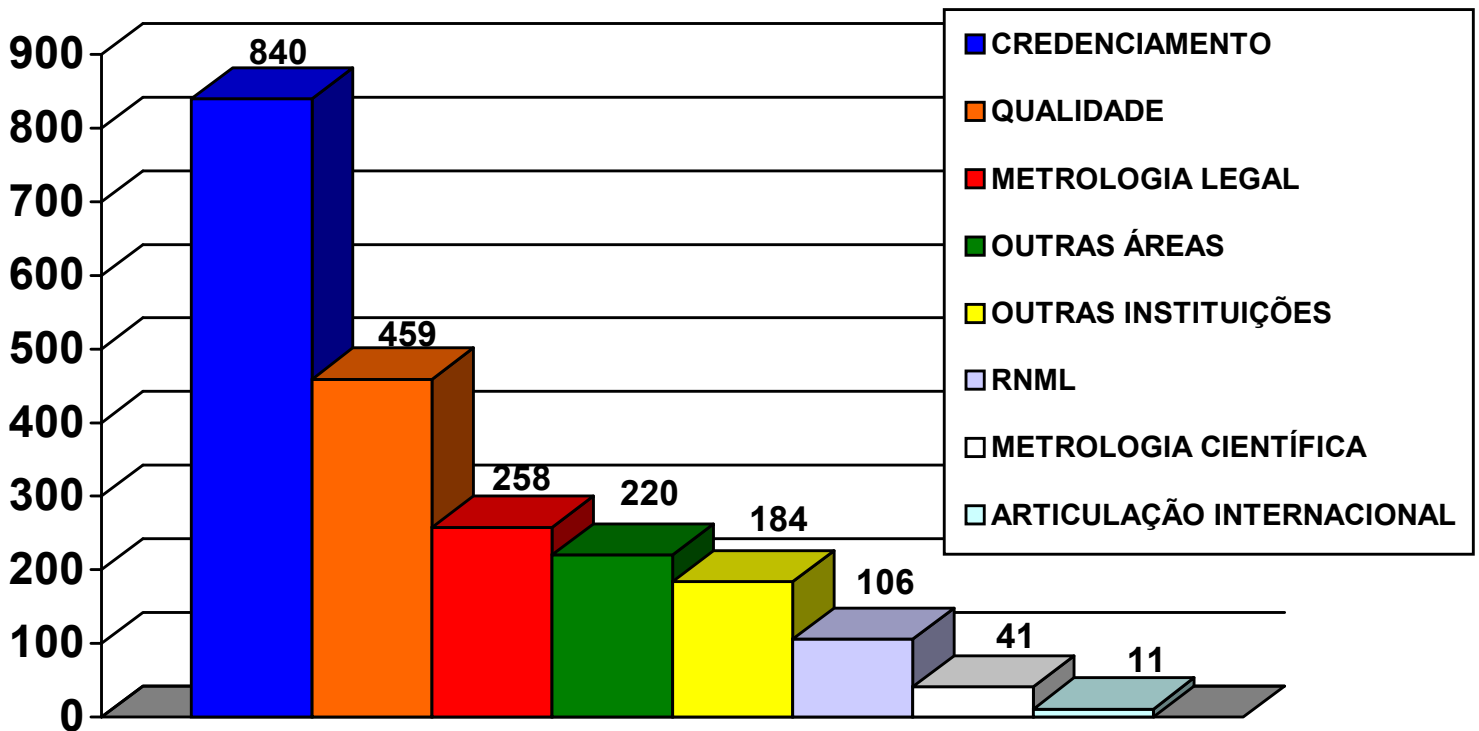
ATENDIMENTOS POR UNIDADES DA FEDERAÇÃO

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
PIAUI	1	0
PARÁ	1	0
TOTAL	2.119	100

ATENDIMENTO POR PESSOA FÍSICA E JURÍDICA (Em %)

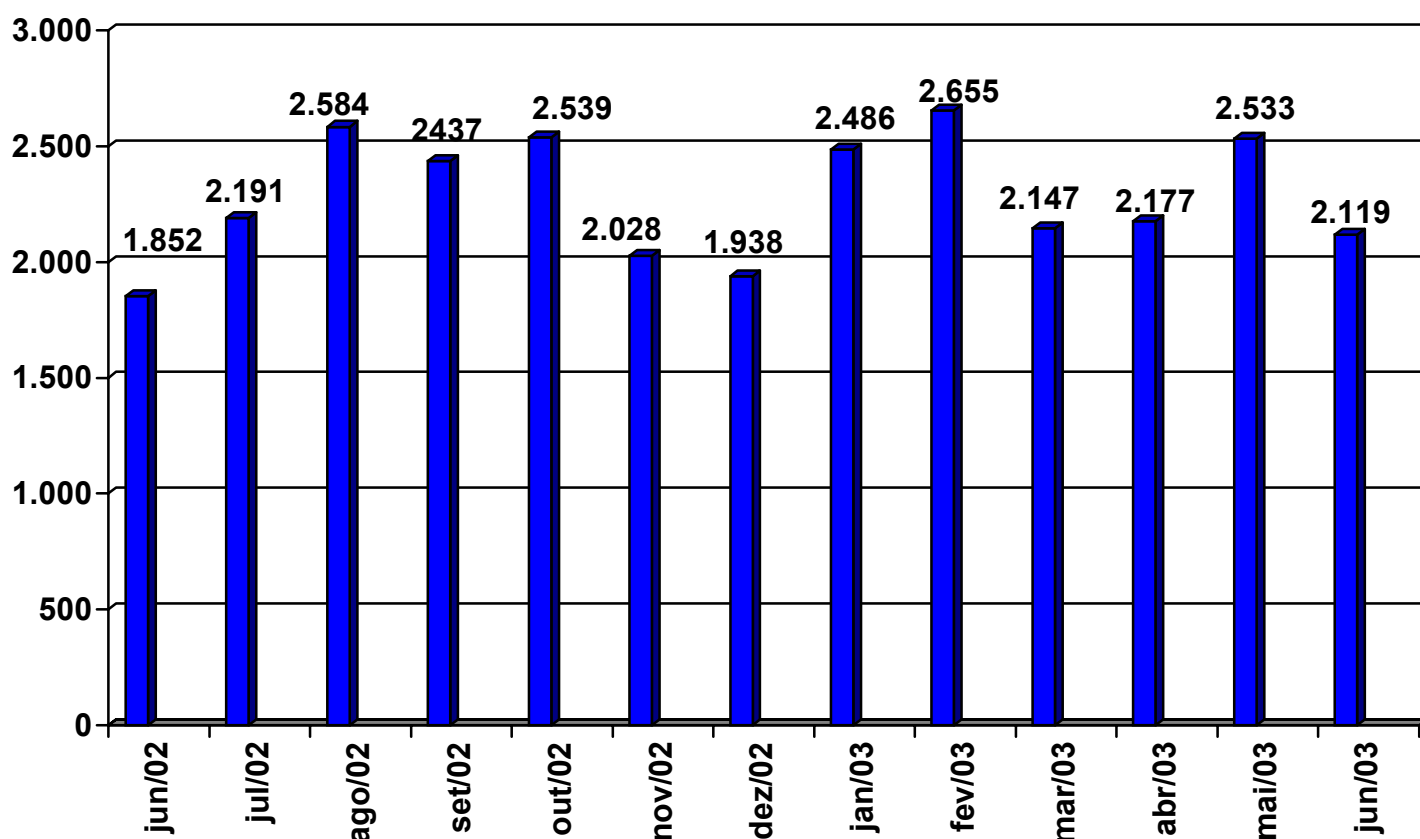


Atendimentos por Unidades Junho 2003



	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
TOTAL					332

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
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÕES	07
--------------------	-----------

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

DENÚNCIAS	08
------------------	-----------

EMPRESA DE MANUTENÇÃO EM EXTINTOR DE INCÊNDIO	02
ORGANISMO DE INSPEÇÃO SEGURANÇA VEICULAR	02
ORGANISMO DE INSPEÇÃO – PRODUTOS PERIGOSOS	04

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	163

DQUAL - QUALIDADE
459 ATENDIMENTOS / JUNHO 03

INFORMAÇÕES	435
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÕES	06
--------------------	-----------

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

DENÚNCIAS	12
------------------	-----------

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

SUGESTÕES	06
------------------	-----------

SELO GNV – NÃO OBRIGATORIEDADE DE FIXAÇÃO NO PÁRA-BRISA (SEGURANÇA)	01
PRODUTOS PARA ANÁLISE	05
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
-------------------	------------

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

RECLAMAÇÃO	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

DENÚNCIA	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

SUGESTÃO	Mai 03	Total
QUALIDADE	01	01

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	32	53	25	01	111

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

INFORMAÇÕES	246
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÕES	08
--------------------	-----------

BOMBA DE COMBUSTÍVEL	04
PRODUTO PRÉ-MEDIDO	04

DENÚNCIAS	04
------------------	-----------

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

PENDÊNCIAS	40
-------------------	-----------

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

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	3	6

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	40	05	06	51

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

INFORMAÇÕES	41
--------------------	-----------

METROLOGIA CIENTÍFICA	
------------------------------	--

CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	17
METROLOGIA ACÚSTICA	07
ASSUNTOS DIVERSOS	17

PENDÊNCIAS	07
-------------------	-----------

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	1	2	7

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

INFORMAÇÕES	11
--------------------	-----------

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO	05
BARREIRAS TÉCNICAS	04
ASSUNTOS DIVERSOS	02

**OUTRAS ÁREAS
220 ATENDIMENTOS / JUNHO 03**

INFORMAÇÕES	217
--------------------	------------

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

RECLAMAÇÕES	01
--------------------	-----------

INABILITAÇÃO DE EMPRESA EM PROCESSO DE LICITAÇÃO	01
---	-----------

SUGESTÕES	02
------------------	-----------

ALTERAÇÕES DO SITE	02
---------------------------	-----------

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

INFORMAÇÕES	106
--------------------	------------

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	29
AUTOS DE INFRAÇÃO	18
VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL	18
ASSUNTOS DIVERSOS	41
