

OUVIDORIA

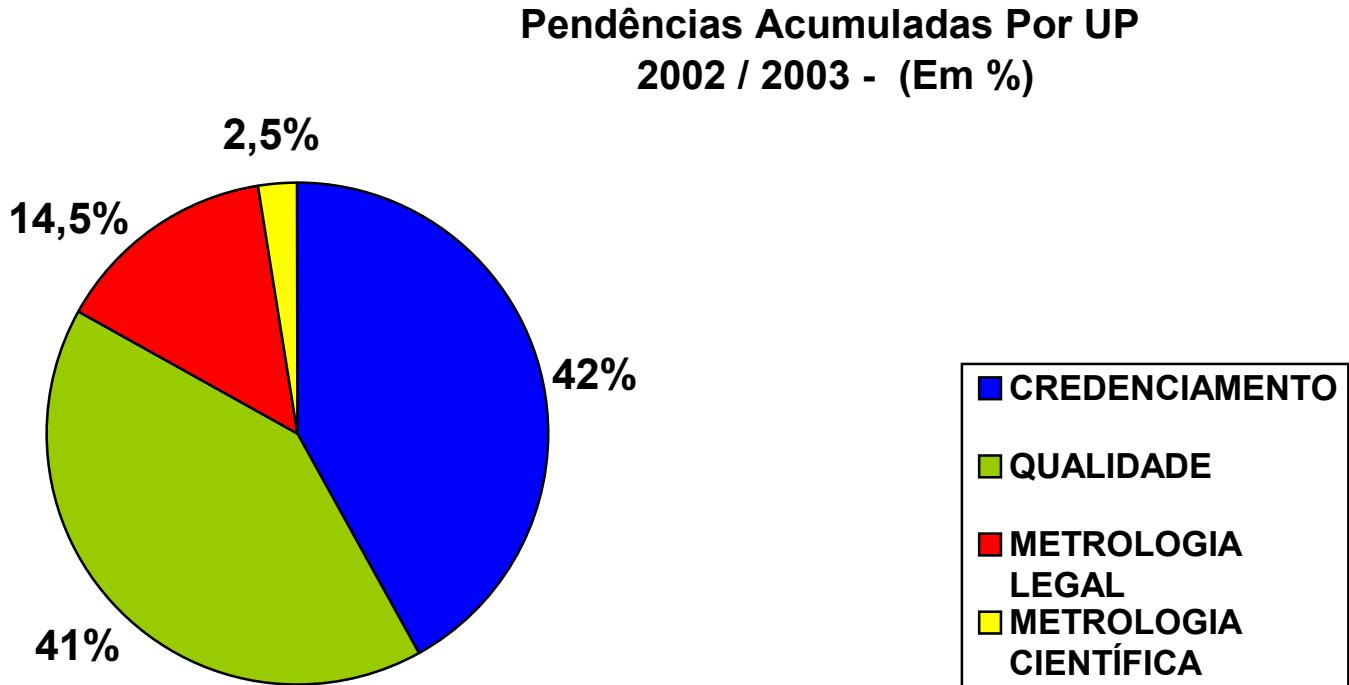
RELATÓRIO – SÍNTESE / MAIO - 2003

No mês de maio de 2003, foram realizados 2.533 atendimentos – um aumento de 23% em relação a março de 2002, quando foram feitos 2.054.

Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio/fax
1.574	908	42	9

Dos atendimentos telefônicos registrados no mês, 72% foram finalizados imediatamente pela Central de Teleatendimento através da Base de Conhecimento da Ouvidoria.

Do total de atendimentos do mês, 2.195 (87%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:



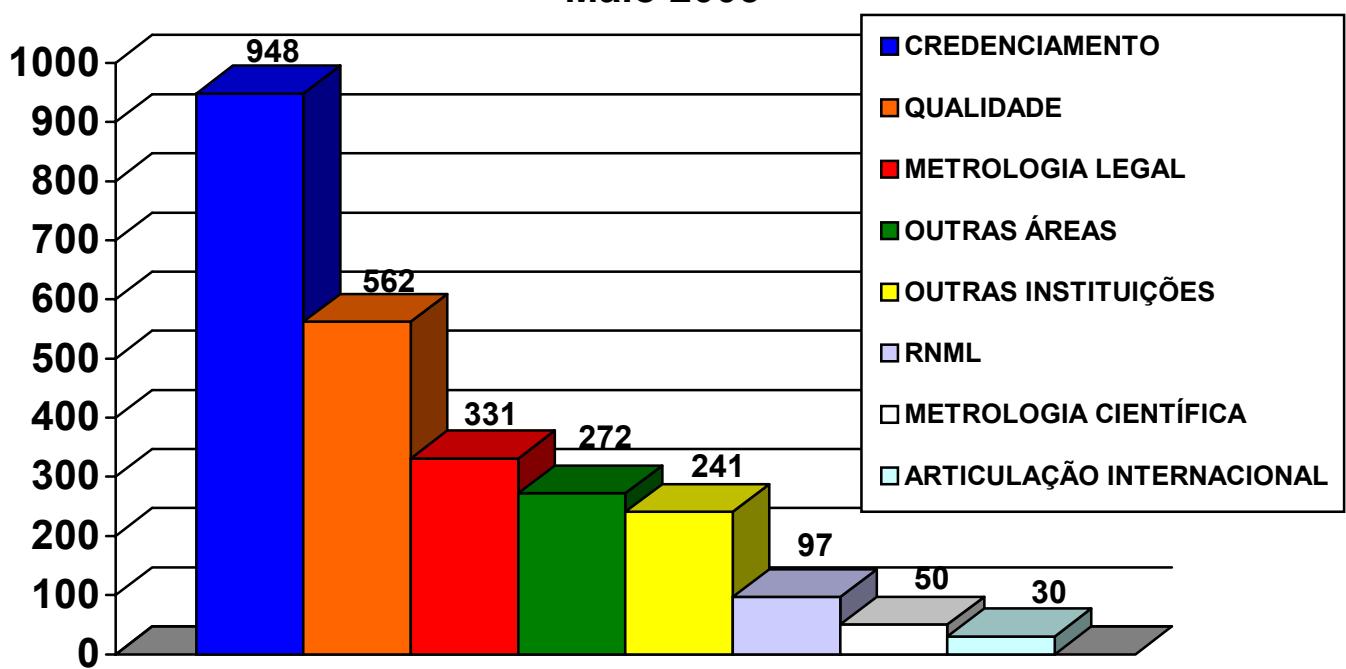
OBS.:

Este gráfico baseia-se no universo de 319 pendências acumuladas pelas Unidades Principais Técnicas, desde de 2002.

PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	27	75	29	131
CREDENCIAMENTO	26	75	33	134
METROLOGIA CIENTÍFICA	08	-	-	08
METROLOGIA LEGAL	34	06	06	46
TOTAL				319

Distribuição de Atendimentos por Unidades Maio 2003



Total de Atendimentos X Atendimentos Pendentes - Maio / 2003

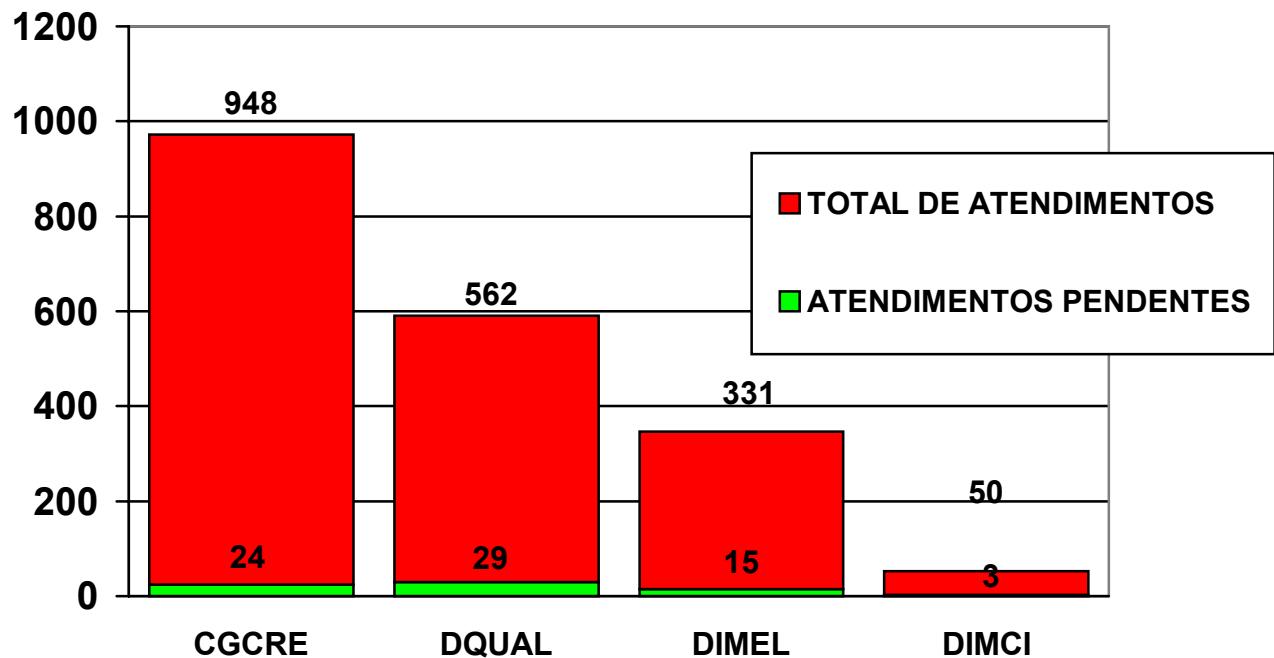
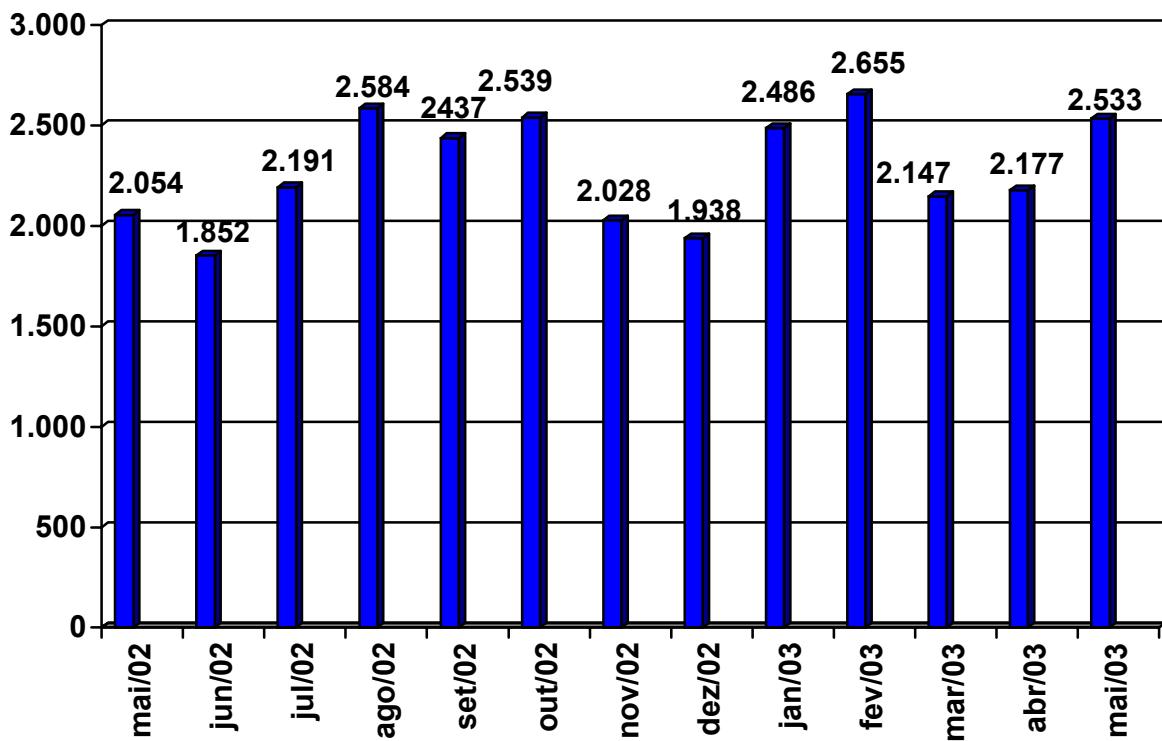


Gráfico de Evolução de Atendimento



No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até maio - 11.998 atendimentos
 Telefone 7.582 Internet 4.175 Contato Pessoal 187 Correio/ fax 54

**CGCRE - CREDENCIAMENTO
948 ATENDIMENTOS / MAIO 03**

INFORMAÇÕES

741

CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	353
LABORATÓRIOS CREDENCIADOS	167
Laboratórios de Ensaios	67
Laboratórios de Calibração	100
CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS	123
Organismos de Inspeção	76
Organismos de Certificação de Sistemas	44
Organismos de Certificação de Produtos	03
CERTIFICAÇÃO ISO 9000	62
CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS	20
Laboratório de Ensaios	12
Laboratório de Calibração	08
CERTIFICAÇÃO ISO 14000	16
ASSUNTOS DIVERSOS	199

RECLAMAÇÕES

05

USO DE MARCA DO INMETRO EM PRODUTO	02
ORGANISMO DE TREINAMENTO – POSSÍVEL DIVULGAÇÃO DE CREDENCIAMENTO ANTERIOR À AUDITORIA	01
PRODUTO COM CERTIFICAÇÃO INDEVIDA COMO BRINQUEDO	01
ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DA QUALIDADE - USO INDEVIDO DA IDENTIFICAÇÃO DE CREDENCIAMENTO EM MATERIAL PROMOCIONAL DE PRODUTO	01

DENÚNCIAS

03

USO DE MARCA DO INMETRO E DE OCS EM PRODUTO	01
ORGANISMO DE INSPEÇÃO SEGURANÇA VEICULAR – ATUAÇÃO EM SEDE NÃO CREDENCIADA	01
ORGANISMO DE INSPEÇÃO SEGURANÇA VEICULAR – ATUAÇÃO EM SEDE NÃO CREDENCIADA	01

PENDÊNCIAS

134

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Março 03	Abri 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	4	3	6	12	26

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	Abr 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	2	3	8	3	5	5	11	5	8	4	8	9	3	75

DENÚNCIA	Mai 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
CREDENCIAMENTO	2	1	2	9	4	5	1	2	3	4	33

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREDENCIAMENTO	26	75	33	134

DQUAL - QUALIDADE
562 ATENDIMENTOS / MAIO 03

INFORMAÇÕES

549

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	149
Cesta Básica (30)	
Brinquedos (23)	
Pneu (15)	
Kit de Conversão Para GNV (11)	
OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV	66
NOVA RESOLUÇÃO TÊXTIL	26
PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM	26
PRODUTOS ANALISADOS	20
ASSUNTOS DIVERSOS	262

RECLAMAÇÕES

04

CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA - CAPACETE	01
ETIQUETAGEM COMPULSÓRIA - FOGÃO	01
CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA – FÓSFORO	01
REGULAMENTO TÉCNICO – REGISTRO DE OFICINA DE CONVERSÃO	01

DENÚNCIAS

04

EMPRESA DE MANUTENÇÃO DE EXTINTOR DE INCÊNDIO	01
OFICINA PARA CONVERSÃO DE GNV	01
PRODUTO CERTIFICADO - BRINQUEDO	01
PRODUTO CERTIFICADO - BRINQUEDO	01

SUGESTÕES

05

SELO GNV – NÃO OBRIGATORIEDADE DE FIXAÇÃO NO PÁRA-BRISA (SEGURANÇA)	02
PRODUTO CERTIFICADO - CESTA BASICA – DIVULGAÇÃO DE CERTIFICADAS NO SITE	01
PRODUTOS PARA ANÁLISE	02
Leite – destaque para semi-desnatado	01
Café	01

PENDÊNCIAS

131

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Total
QUALIDADE	3	6	3	6	9	27

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	Abr 03	Total
QUALIDADE	6	14	9	4	3	6	6	3	1	2	5	8	7	1	75

DENÚNCIA	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Abr 03	Total
QUALIDADE	5	5	4	1	2	1	3	2	1	3	2	29

TOTAL	Informação				Reclamação				Denúncia			Total
QUALIDADE	27				75				29			131

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
330 ATENDIMENTOS / MAIO 03

INFORMAÇÕES

327

MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA	66
PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS	41
RADARES	32
CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	20
APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTO	17
BALANÇAS	15
EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS	08
ASSUNTOS DIVERSOS	128

RECLAMAÇÕES

01

COMPORTAMENTO DE OCUPANTES DE VEÍCULO DO INMETRO – RS	01
--	-----------

DENÚNCIAS

02

APARELHO DE PRESSÃO SEM APROVAÇÃO	01
PÃO FRANCÊS VENDIDO ABAIXO DO PESO	01

PENDÊNCIAS

46

INFORMAÇÃO	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	7	4	3	4	2	2	3	8	34

RECLAMAÇÃO	Set 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	2	1	1	6

DENÚNCIA	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	3	6

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	34	06	06	46



**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
50 ATENDIMENTOS / MAIO 03**

INFORMAÇÕES

27

METROLOGIA CIENTÍFICA

CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	16
METROLOGIA ACÚSTICA	11
ASSUNTOS DIVERSOS	23

PENDÊNCIAS

08

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Maio 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	1	3	8

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
30 ATENDIMENTOS / MAIO 03**

INFORMAÇÕES

22

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO

22

ASSUNTOS DIVERSOS

08

**OUTRAS ÁREAS
272 ATENDIMENTOS / MAIO 03**

INFORMAÇÕES

272

PUBLICAÇÕES / PORTARIAS

84

CURSOS

17

ENTREGA DE CURRÍCULOS

11

ASSUNTOS DIVERSOS

160

**RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
97 ATENDIMENTOS / MAIO 03**

INFORMAÇÕES

97

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	26
AUTOS DE INFRAÇÃO	21
VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL	15
ASSUNTOS DIVERSOS	35