

# OUVIDORIA

## RELATÓRIO – SÍNTESE / MARÇO - 2003

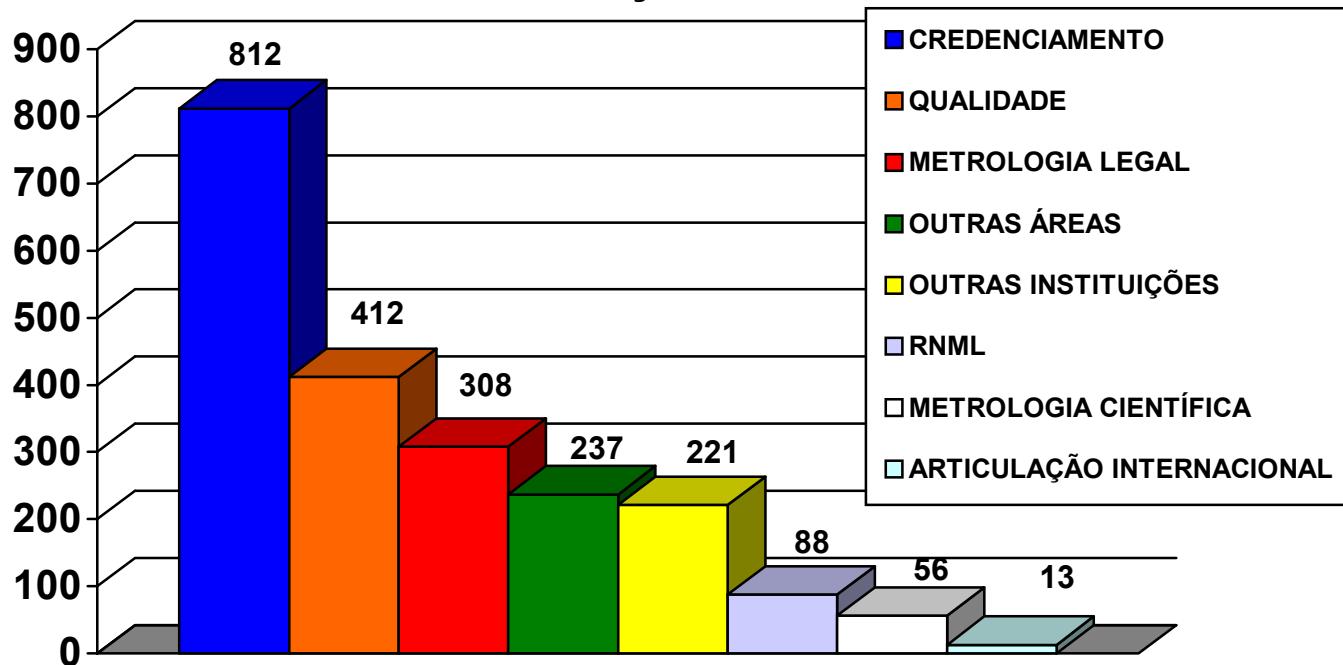
No mês de março de 2003, foram realizados 2.147 atendimentos – um aumento de 38% em relação a março de 2002, quando foram feitos 1.556.

| Telefone | Internet | Contato Pessoal | Correio/fax |
|----------|----------|-----------------|-------------|
| 1.284    | 819      | 33              | 11          |

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

Dos 2.147 atendimentos do mês, 86% foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

**Distribuição de Atendimentos por Unidades  
Março 2003**



## INFORMAÇÕES MAIS SOLICITADAS / POR ÁREA

### **METROLOGIA LEGAL**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA</b>                 | <b>61</b> |
| <b>APROVAÇÃO DE MODELO DE EQUIPAMENTO</b>            | <b>16</b> |
| <b>RADARES</b>                                       | <b>24</b> |
| <b>CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA</b>               | <b>07</b> |
| <b>BALANÇAS</b>                                      | <b>11</b> |
| <b>EQUIPAMENTO ELIMINADOR DE AR PARA HIDRÔMETROS</b> | <b>05</b> |
| <b>PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS</b>                          | <b>23</b> |

### **CREDENCIAMENTO**

|  |            |
|--|------------|
| <b>CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR</b> | <b>306</b> |
| <b>LABORATÓRIOS CREDENCIADOS</b>         | <b>93</b>  |
| Laboratórios de Ensaios                  | 53         |
| Laboratórios de Calibração               | 40         |
| <b>CREDENCIAMENTO DE ORGANISMOS</b>      | <b>92</b>  |
| Organismos de Inspeção                   | 49         |
| Organismos de Certificação de Sistemas   | 27         |
| Organismos de Certificação de Produtos   | 16         |
| <b>CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS</b>    | <b>25</b>  |
| Laboratório de Ensaios                   | 09         |
| Laboratório de Calibração                | 16         |

### **QUALIDADE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA</b>              | <b>81</b> |
| Cesta Básica                                 | 16        |
| Extintor de Incêndio – Empresa de Manutenção | 21        |
| Kit de Conversão Para GNV                    | 06        |
| Brinquedos                                   | 19        |
| <b>OFICINAS PARA CONVERSÃO DE GNV</b>        | <b>55</b> |
| <b>NOVA RESOLUÇÃO TÊXTIL</b>                 | <b>54</b> |
| <b>PROGRAMA BRASILEIRO DE ETIQUETAGEM</b>    | <b>27</b> |
| <b>PRODUTOS ANALISADOS</b>                   | <b>18</b> |
| <b>CERTIFICAÇÃO ISO 9000</b>                 | <b>35</b> |
| <b>CERTIFICAÇÃO ISO 14000</b>                | <b>06</b> |

### **METROLOGIA CIENTÍFICA**

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS</b> | <b>17</b> |
| <b>METROLOGIA ACÚSTICA</b>        | <b>07</b> |

### **ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL**

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>EXPORTAÇÃO DE PRODUTO</b> | <b>09</b> |
|------------------------------|-----------|

### **OUTRAS ÁREAS – INMETRO**

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>PUBLICAÇÕES</b> | <b>56</b> |
| <b>CURSOS</b>      | <b>09</b> |

### **RNML**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS</b>              | <b>25</b> |
| <b>AUTOS DE INFRAÇÃO</b>                    | <b>16</b> |
| <b>VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL</b> | <b>09</b> |

No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até março – 7.288 atendimentos  
Telefone 4.598 Internet 2.530 Contato Pessoal 120 Correio/ fax 40

**DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES  
MARÇO/03**

**Reclamações (19)**

**QUALIDADE**

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| OFICINA DE CONVERSÃO PARA GNV     | 01        |
| EMPRESA DE RECARGA DE EXTINTOR    | 02        |
| ATMOSFERA EXPLOSIVA               | 02        |
| ORGANISMO DE INSPEÇÃO CREDENCIADO | 01        |
| USO INDEVIDO DA MARCA INMETRO     | 01        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>07</b> |

**CREDENCIAMENTO**

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| ORGANISMO DE INSPEÇÃO                | 03        |
| ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO | 01        |
| LABORATÓRIO DE CALIBRAÇÃO            | 01        |
| LABORATÓRIO DE ENSAIO                | 01        |
| EMPRESA COM CERTIFICAÇÃO ISO 9000    | 01        |
| LABORATÓRIO CLÍNICO                  | 01        |
| BARRAS E FIOS DE AÇO                 | 01        |
| AUDITORIA                            | 01        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>10</b> |

**METROLOGIA LEGAL**

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| PRODUTO PRÉ-MEDIDO | 01        |
| PULSO TELEFÔNICO   | 01        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>02</b> |

**Denúncias (04)**

**DIMEL**

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| ORGANISMO DE INSPEÇÃO             | 01        |
| ORGANISMO DE TREINAMENTO          | 01        |
| CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR | 01        |
| SELO DE CERTIFICAÇÃO              | 01        |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>04</b> |

**PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA  
2002/2003**

| INFORMAÇÃO            |  | Ago<br>02 | Set<br>02 | Out<br>02 | Nov<br>02 | Dez<br>02 | Jan<br>03 | Fev<br>03 | Mar<br>03 | Total |
|-----------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| CREDENCIAMENTO        |  | 1         | 1         |           |           | 2         | 4         | 8         | 9         | 25    |
| METROLOGIA LEGAL      |  | 1         | 7         | 5         | 3         | 4         | 2         | 4         | 6         | 32    |
| METROLOGIA CIENTÍFICA |  |           |           |           |           |           | 1         | 4         | 1         | 06    |
| QUALIDADE             |  |           |           |           |           | 3         | 8         | 4         | 12        | 27    |

| RECLAMAÇÃO          | Mar<br>02 | Abr<br>02 | Mai<br>02 | Jun<br>02 | Jul<br>02 | Ago<br>02 | Set<br>02 | Out<br>02 | Nov<br>02 | Dez<br>02 | Jan<br>03 | Fev<br>03 | Mar<br>03 | Total |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| CREDENCIAMENTO      | 1         | 2         | 3         | 8         | 2         | 6         | 6         | 12        | 5         | 10        | 4         | 8         | 10        | 77    |
| METROLOGIA<br>LEGAL |           |           |           |           |           |           | 2         |           |           |           | 2         | 2         | 2         | 08    |
| QUALIDADE           | 7         | 15        | 10        | 5         | 4         | 7         | 5         | 3         | 1         | 4         | 5         | 9         | 7         | 82    |

| DENÚNCIA         | Abr<br>02 | Mai<br>02 | Jun<br>02 | Jul<br>02 | Ago<br>02 | Set<br>02 | Out<br>02 | Nov<br>02 | Dez<br>02 | Jan /<br>03 | Fev /<br>03 | Mar<br>03 | Total |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------|
| CREDENCIAMENTO   |           | 1         |           | 1         | 2         | 9         | 4         | 5         | 1         | 1           | 3           | 4         | 31    |
| METROLOGIA LEGAL |           |           |           |           | 1         |           |           |           | 1         |             | 1           |           | 03    |
| QUALIDADE        | 5         | 6         | 4         | 1         | 2         | 1         |           | 3         | 2         | 3           | 3           |           | 30    |

| TOTAL                 | Informação | Reclamação | Denúncia | Total |
|-----------------------|------------|------------|----------|-------|
| CREDENCIAMENTO        | 25         | 77         | 31       | 133   |
| METROLOGIA LEGAL      | 32         | 08         | 03       | 43    |
| METROLOGIA CIENTÍFICA | 06         | -          | -        | 06    |
| QUALIDADE             | 27         | 82         | 30       | 139   |

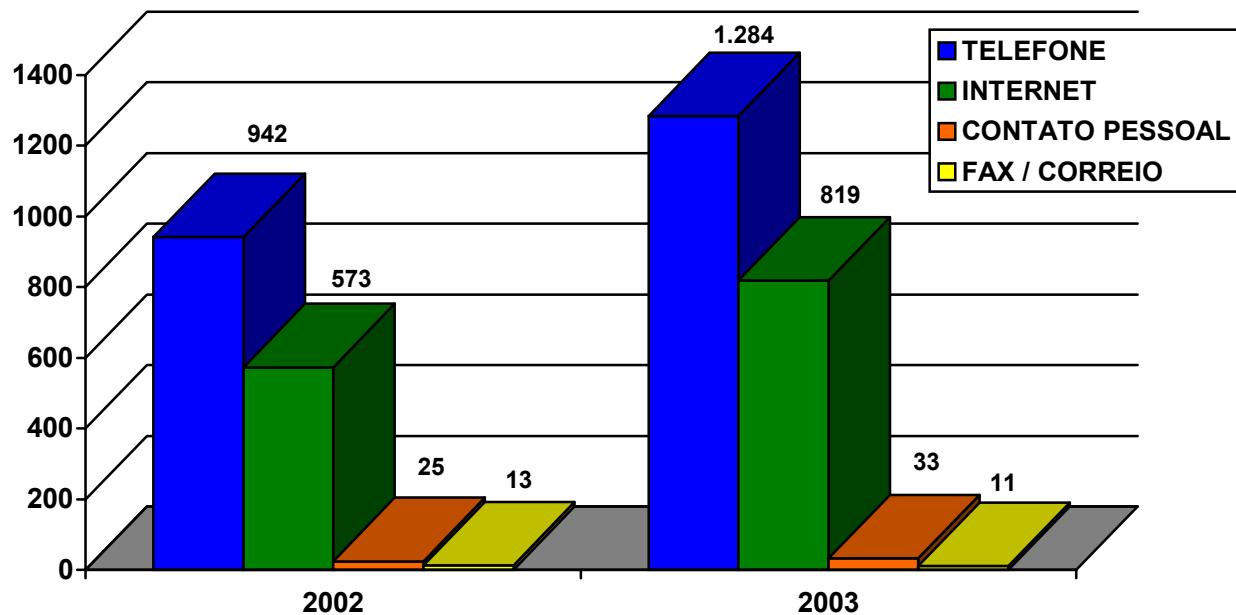
#### SUGESTÃO 04

##### QUALIDADE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MANUTENÇÃO DE MARCAS ANALISADAS NO SITE</b>               | <b>01</b> |
| <b>PRODUTOS PARA ANÁLISE</b>                                 | <b>03</b> |
| Canetas BIC e PILOT (vazamento de tinta)                     | 01        |
| Água Mineral (partículas estranhas)                          | 01        |
| Creme dental (bico prolongado impede o uso total do produto) | 01        |

# GRÁFICOS

## Atendimento Comparativo por Origem Março 2002 / 2003



## Gráfico de Evolução de Atendimento

