

OUVIDORIA

RELATÓRIO – SÍNTESE / MARÇO - 2003

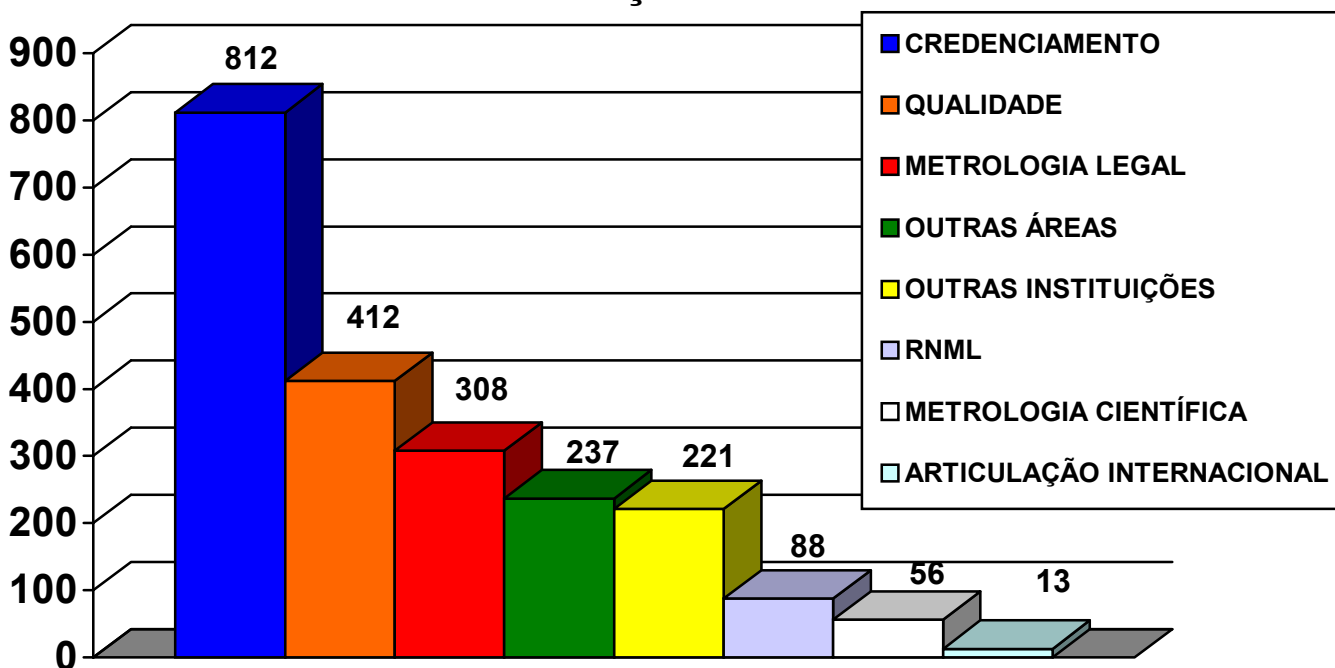
No mês de março de 2003, foram realizados 2.147 atendimentos – um aumento de 38% em relação a março de 2002, quando foram feitos 1.556.

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

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

CRENCIAMENTO

CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	306
LABORATÓRIOS CRENCIADOS	93
Laboratórios de Ensaios	53
Laboratórios de Calibração	40
CRENCIAMENTO DE ORGANISMOS	92
Organismos de Inspeção	49
Organismos de Certificação de Sistemas	27
Organismos de Certificação de Produtos	16
CRENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS	25
Laboratório de Ensaios	09
Laboratório de Calibração	16

QUALIDADE

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

METROLOGIA CIENTÍFICA

CALIBRAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	17
METROLOGIA ACÚSTICA	07

ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL

EXPORTAÇÃO DE PRODUTO	09
------------------------------	-----------

OUTRAS ÁREAS – INMETRO

PUBLICAÇÕES	56
CURSOS	09

RNML

VERIFICAÇÃO EM BALANÇAS	25
AUTOS DE INFRAÇÃO	16
VERIFICAÇÃO EM BOMBAS DE COMBUSTÍVEL	09

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
TOTAL	07

CRENCIAMENTO

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
TOTAL	10

METROLOGIA LEGAL

PRODUTO PRÉ-MEDIDO	01
PULSO TELEFÔNICO	01
TOTAL	02

Denúncias (04)

DIMEL

ORGANISMO DE INSPEÇÃO	01
ORGANISMO DE TREINAMENTO	01
CERTIFICADO DE SEGURANÇA VEICULAR	01
SELO DE CERTIFICAÇÃO	01
TOTAL	04

PENDÊNCIAS ACUMULADAS POR ÁREA TÉCNICA
2002/2003

INFORMAÇÃO	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Total
CRENCIAMENTO	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 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	Total
CRENCIAMENTO	1	2	3	8	2	6	6	12	5	10	4	8	10	77
METROLOGIA LEGAL							2				2	2	2	08
QUALIDADE	7	15	10	5	4	7	5	3	1	4	5	9	7	82

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	Total
CRENCIAMENTO		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
CRENCIAMENTO	25	77	31	133
METROLOGIA LEGAL	32	08	03	43
METROLOGIA CIENTÍFICA	06	-	-	06
QUALIDADE	27	82	30	139

SUGESTÃO 04

QUALIDADE

MANUTENÇÃO DE MARCAS ANALISADAS NO SITE	01
PRODUTOS PARA ANÁLISE	03
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

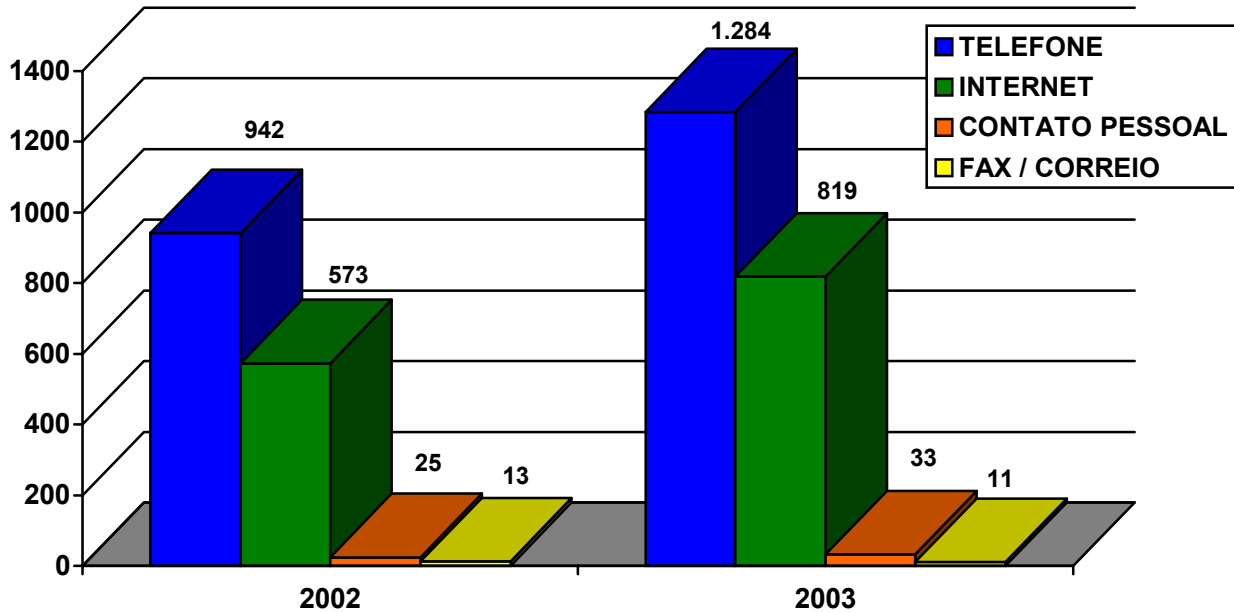


Gráfico de Evolução de Atendimento

