

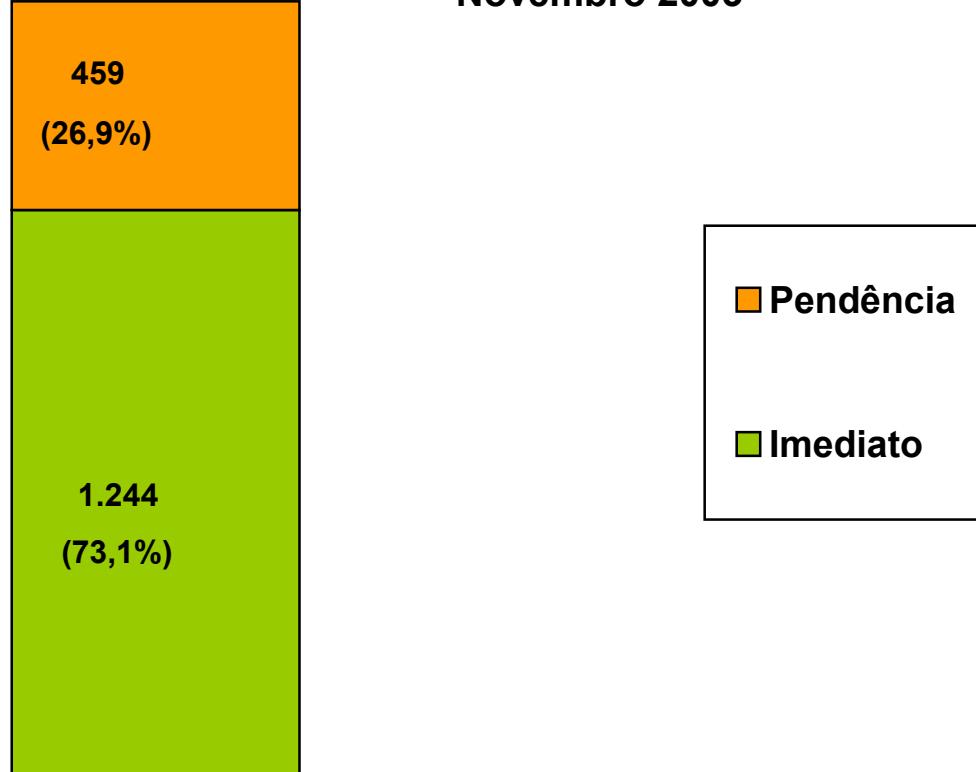
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Novembro - 2003

No mês de novembro de 2003, foram realizados 2.385 atendimentos. Do total de atendimentos do mês, 2.132 (89%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

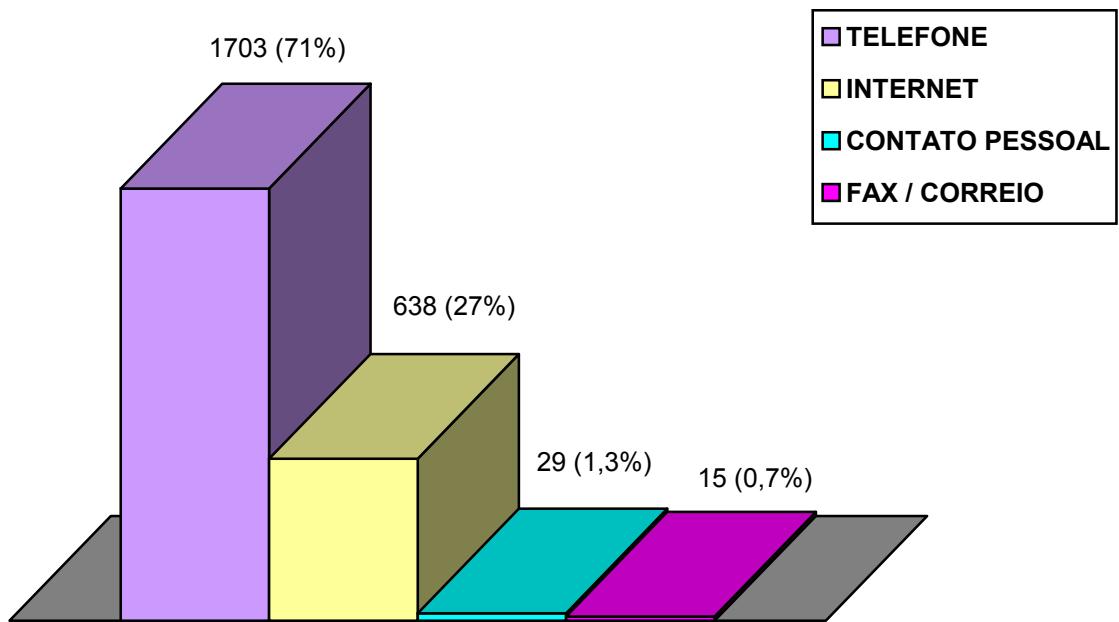
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1703	638	29	15

**Teleatendimento Imediato X Pendências  
Novembro 2003**

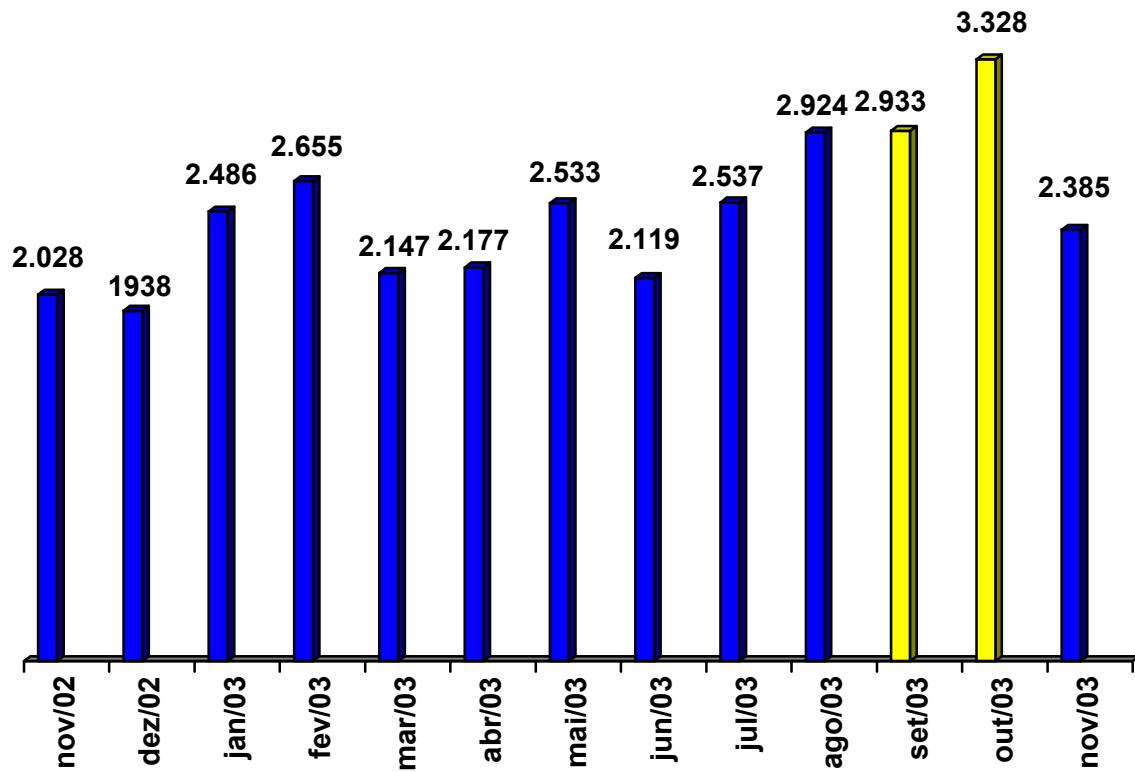


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até novembro – 28.224 atendimentos  
Telefone 18.699      Internet 8.522      Contato Pessoal 843    Correio/ fax 160

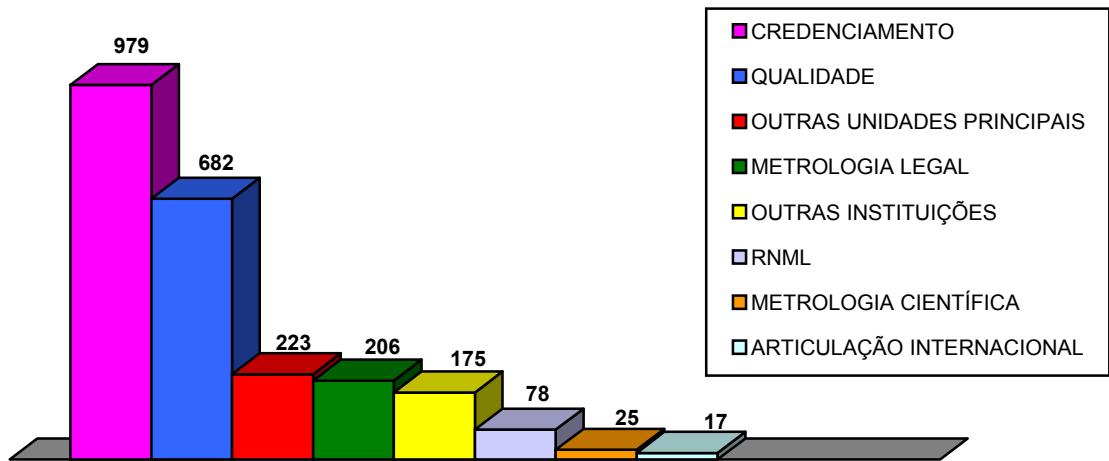
## Atendimento por Origem Novembro 2003



## Evolução dos Atendimentos Novembro/2002 a Novembro/2003



## Atendimentos por Unidade



## Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
<b>CREDENCIAMENTO</b>	<b>88</b>	<b>143</b>	<b>78</b>	-	<b>309</b>	<b>52 %</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>116</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>207</b>	<b>35 %</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	-	<b>64</b>	<b>11 %</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>12</b>	-	-	-	<b>12</b>	<b>2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>204</b>	<b>124</b>	<b>1</b>	<b>592</b>	<b>100%</b>

**CGCRE - CREDENCIAMENTO**  
**979 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**956**

<b>Certificado de Segurança Veicular</b>	<b>513</b>
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>136</b>
Laboratórios de Calibração	61
Laboratórios de Ensaios	75
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>43</b>
<b>Credenciamento de Organismos</b>	<b>40</b>
Organismos de Inspeção	35
Organismos de Certificação de Produtos	04
Organismos de Treinamento	01
<b>Certificação Compulsória de Produto</b>	<b>25</b>
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>19</b>
<b>Credenciamento de Laboratórios</b>	<b>17</b>
Laboratório de Ensaios	11
Laboratório de Calibração	06
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>10</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>07</b>
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>06</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>140</b>

**RECLAMAÇÕES**

**19**

<b>Produto Compulsório – Brinquedo (3) Preservativo (2) Estabilizador (1) Mamadeira (1)</b>	<b>07</b>
<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>06</b>
<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>03</b>
<b>Preço da Inspeção de Segurança Veicular</b>	<b>01</b>
<b>Demora no atendimento à reclamação</b>	<b>01</b>
<b>Desatualização do cadastro de OI junto ao Detran</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS**

**04**

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>03</b>
<b>Empresa de Manutenção e Recarga de Extintor de Incêndio</b>	<b>01</b>

**PENDÊNCIAS**

**309**

<b>INFORMAÇÃO</b>	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abril 03	Maio 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Nov 03	Total
<b>CREDENCIAMENTO</b>	1	2	2	4	2	1	4	6	17	23	26	88

<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	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Tot
<b>CREDENCIAMENTO</b>	3	13	5	13	6	8	5	10	5	7	5	6	6	3	3	3	9	8	14	11	143

<b>DENÚNCIA</b>	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	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Tot
<b>CREDENCIAMENTO</b>	5	3	3	3	3	9	3	3	2	2	3	4	1	3	8	5	7	8	4	78

<b>TOTAL</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CREDENCIAMENTO</b>	88	143	78	<b>309</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**682 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>659</b>
--------------------	------------

<b>Certificação Compulsória</b>	<b>169</b>
Diversos (56)	
Brinquedos (21)	
Reatores (11)	
Requalificação de Cilindro Para Gnv (09)	
Cesta Básica (09)	
Empresa de Recarga De Extintor (08)	
Fios e Cabos (07)	
Equipamentos Eletromédicos (06)	
Regulador de pressão para GLP (06)	
Equipamentos Elétricos para atmosferas explosivas (06)	
Componentes de Gnv - Cilindro e Kit (05)	
Plugues e tomadas (05)	
Cabos e cordões flexíveis (05)	
Pneu (04)	
Capacete (03)	
Interruptor (03)	
<b>Oficinas Para Conversão de Gnv</b>	<b>77</b>
<b>Selo Gnv (Para-Brisa)</b>	<b>31</b>
<b>Têxtil</b>	<b>26</b>
<b>Conversão de veículos para GNV</b>	<b>23</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>18</b>
<b>Programa Brasileiro de Etiquetagem</b>	<b>12</b>
<b>Informações Técnicas sobre Extintor de Incêndio</b>	<b>10</b>
<b>Empresas de Manutenção e Recarga em Extintores</b>	<b>09</b>
<b>Certificação Voluntária</b>	<b>04</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>280</b>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>19</b>
--------------------	-----------

<b>Colocação do Selo de Gnv no Pára-Brisa (Roubo de veículos)</b>	<b>11</b>
<b>Oficina de Conversão para Gnv</b>	<b>01</b>
<b>Produto compulsórios (barras e fios de aço, interruptor, empresa de recarga de extintor, cesta de alimentos e pneu)</b>	<b>05</b>
<b>Preço da inspeção</b>	<b>01</b>
<b>Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro</b>	<b>01</b>

<b>DENÚNCIAS</b>	<b>04</b>
------------------	-----------

<b>Oficina de conversão para GNV</b>	<b>02</b>
<b>Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio</b>	<b>01</b>
<b>Cesta Básica sem Certificação</b>	<b>01</b>

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>207</b>
-------------------	------------

INFORMAÇÃO	Jan 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Nov 03	Total
QUALIDADE	1	3	1	1	2	1	16	55	36	116

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Fev 03	Mar 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Total
QUALIDADE	3	1	4	2	2	4	1	5	4	3	2	3	1	2	15	51

DENÚNCIA	Mai 02	Jun 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Fev 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Total
QUALIDADE	2	2	1	1	3	1	2	1	5	4	5	7	5	39

SUGESTÃO	Out 03	Total
QUALIDADE	1	1

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total
QUALIDADE	116	51	39	1	207

## DIMEL – METROLOGIA LEGAL 206 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03

### **INFORMAÇÕES 204**

Medidores de Energia Elétrica	43
Produtos Pré-medidos	29
Aprovação de Modelo de Equipamentos	21
Radares	13
Balanças	09
Conversão de Unidades de Medida	07
Assuntos Diversos	82

### **RECLAMAÇÕES 02**

Produtos Pré-medidos	02
----------------------	----

### **PENDÊNCIAS 64**

INFORMAÇÃO	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Nov 03	Total
METROLOGIA LEGAL	3	4	1	3	2	2	5	1	2	6	5	4	9	47

RECLAMAÇÃO	Set 02	Fev 03	Mar 03	Jul 03	Set 03	Out 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	1	1	2	1	3	10

DENÚNCIA	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Jun 03	Set 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	1	1	2	7

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	47	10	7	64

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**25 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**25**

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>13</b>
<b>Metodologia de Calibração</b>	<b>03</b>
<b>Metrologia Acústica</b>	<b>02</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>07</b>

**PENDÊNCIAS**

**12**

<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>Jan 03</b>	<b>Abr 03</b>	<b>Jun 03</b>	<b>Jul 03</b>	<b>Ago 03</b>	<b>Set 03</b>	<b>Out 03</b>	<b>Nov 03</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL**  
**17 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**17**

<b>Exportação de Produto/Barreiras Técnicas</b>	<b>16</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>1</b>

**OUTRAS ÁREAS**  
**223 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**223**

<b>Publicações / Portarias</b>	<b>53</b>
<b>Endereços e telefones do Inmetro no Brasil</b>	<b>50</b>
<b>Cursos</b>	<b>14</b>
<b>Instalação de Adobe Acrobat</b>	<b>07</b>
<b>Entrega de Currículos</b>	<b>07</b>
<b>Editais de Licitação</b>	<b>05</b>
<b>Matéria Jornalística</b>	<b>04</b>
<b>Cadin</b>	<b>03</b>
<b>Alteração no Site</b>	<b>02</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>78</b>

**RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL  
78 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**67**

<b>Verificação em Balanças</b>	<b>12</b>
<b>Autos de Infração</b>	<b>12</b>
<b>Verificação em Medidor de Pressão Arterial</b>	<b>09</b>
<b>Registro de Instalador</b>	<b>05</b>
<b>Dados da RNML</b>	<b>05</b>
<b>Verificação em Hidrômetro</b>	<b>04</b>
<b>Verificação em Radar</b>	<b>04</b>
<b>Instaladores Registrados</b>	<b>03</b>
<b>Verificação em Bomba de Combustível</b>	<b>02</b>
<b>Procedimentos de Fiscalização</b>	<b>02</b>
<b>Cubagem de Caminhão</b>	<b>02</b>
<b>Verificação em Taxímetro</b>	<b>01</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>06</b>

**RECLAMAÇÕES**

**11**

<b>Bomba de Combustível</b>	<b>06</b>
<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>03</b>
<b>Balança</b>	<b>01</b>
<b>Auto de Infração</b>	<b>01</b>