

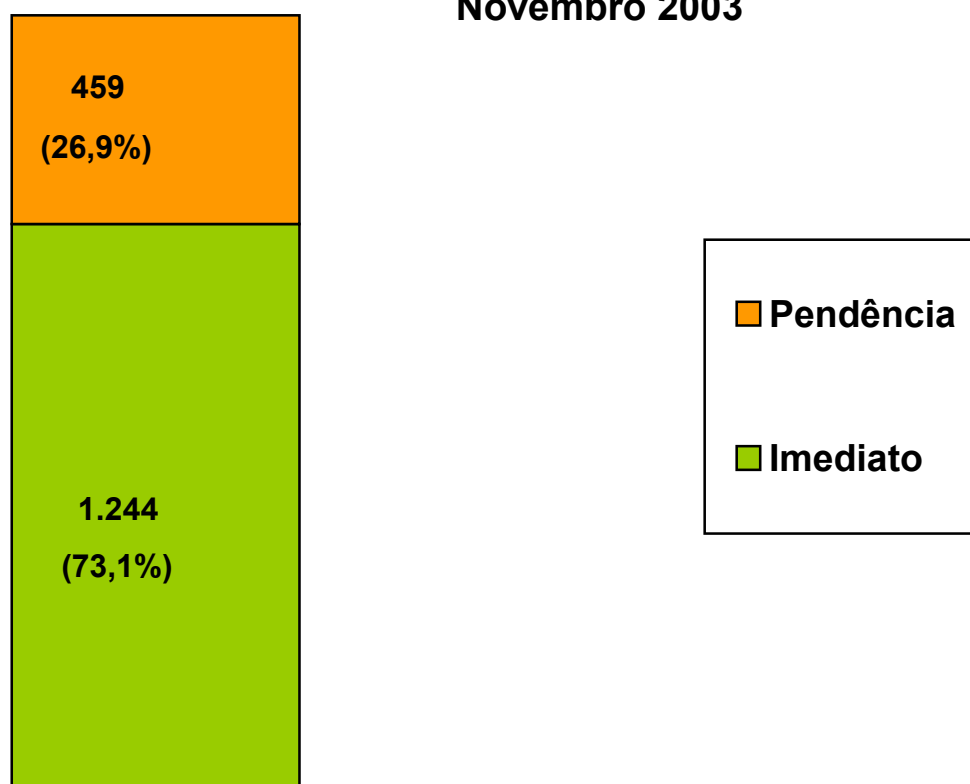
OUVIDORIA

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:

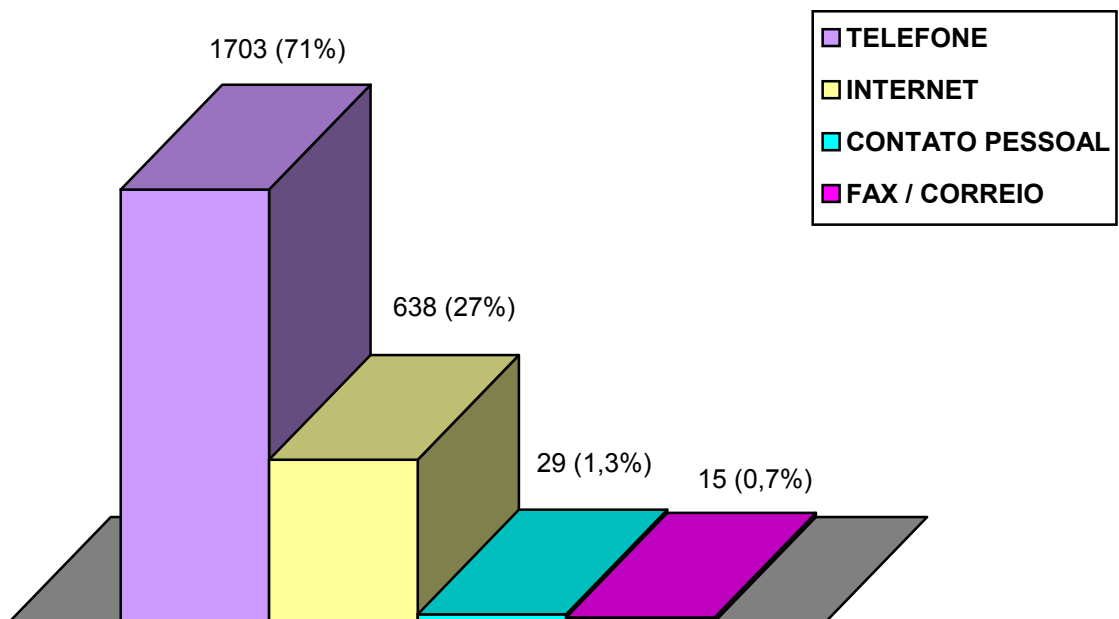
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1703	638	29	15

Teleatendimento Imediato X Pendências Novembro 2003

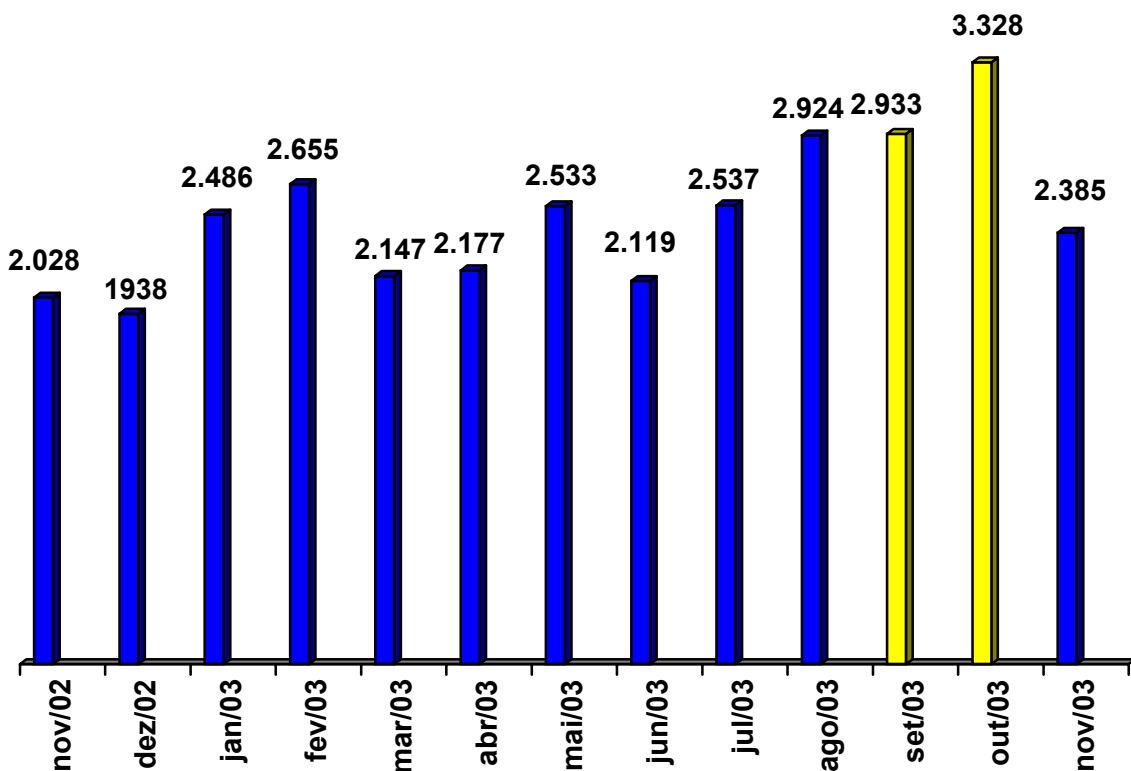


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até novembro - 28.224 atendimentos
Telefone 18.699 Internet 8.522 Contato Pessoal 843 Correio/ fax 160

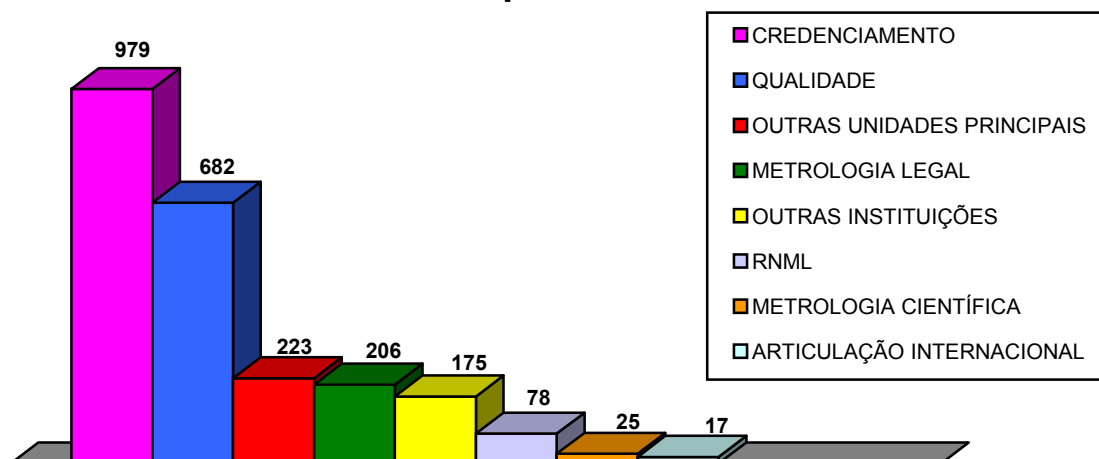
Atendimento por Origem Novembro 2003



Evolução dos Atendimentos Novembro/2002 a Novembro/2003



Atendimentos por Unidade



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003

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

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

INFORMAÇÕES **956**

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

RECLAMAÇÕES **19**

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

DENÚNCIAS **04**

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	03
Empresa de Manutenção e Recarga de Extintor de Incêndio	01

PENDÊNCIAS **309**

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abril 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Nov 03	Total
CREENCIAMENTO	1	2	2	4	2	1	4	6	17	23	26	88

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	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Tot
CREENCIAMENTO	3	13	5	13	6	8	5	10	5	7	5	6	6	3	3	3	9	8	14	11	143

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	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Tot
CREENCIAMENTO	5	3	3	3	3	9	3	3	2	2	3	4	1	3	8	5	7	8	4	78

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREENCIAMENTO	88	143	78	309

DQUAL - QUALIDADE
682 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03

INFORMAÇÕES	659
--------------------	------------

Certificação Compulsória	169
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)	
Oficinas Para Conversão de Gnv	77
Selo Gnv (Para-Brisa)	31
Têxtil	26
Conversão de veículos para GNV	23
Produtos Analisados	18
Programa Brasileiro de Etiquetagem	12
Informações Técnicas sobre Extintor de Incêndio	10
Empresas de Manutenção e Recarga em Extintores	09
Certificação Voluntária	04
Assuntos Diversos	280

RECLAMAÇÕES	19
--------------------	-----------

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

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

Oficina de conversão para GNV	02
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	01
Cesta Básica sem Certificação	01

PENDÊNCIAS	207
-------------------	------------

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

Calibração em Equipamentos	13
Metodologia de Calibração	03
Metrologia Acústica	02
Assuntos Diversos	07

PENDÊNCIAS	12
-------------------	-----------

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

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	-	-	12

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

INFORMAÇÕES	17
--------------------	-----------

Exportação de Produto/Barreiras Técnicas	16
Assuntos Diversos	1

**OUTRAS ÁREAS
223 ATENDIMENTOS / NOVEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	223
--------------------	------------

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

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

INFORMAÇÕES

67

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

RECLAMAÇÕES

11

Bomba de Combustível	06
Produtos Pré-medidos	03
Balança	01
Auto de Infração	01