

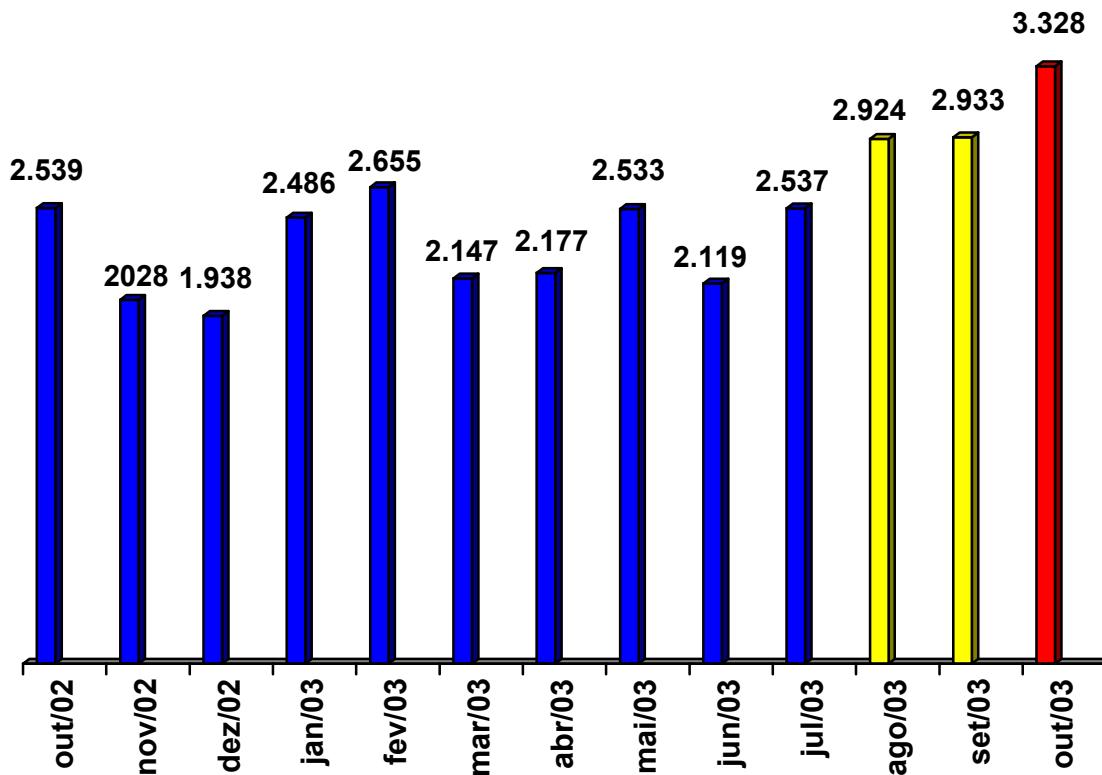
# OUVIDORIA

## Relatório – Síntese / Outubro - 2003

No mês de outubro de 2003, foram realizados 3.328 atendimentos – recorde nos registros da Ouvidoria -, o que representa um crescimento de 30% em relação ao mês de outubro de 2002. Do total de atendimentos do mês, 2.986 (90%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

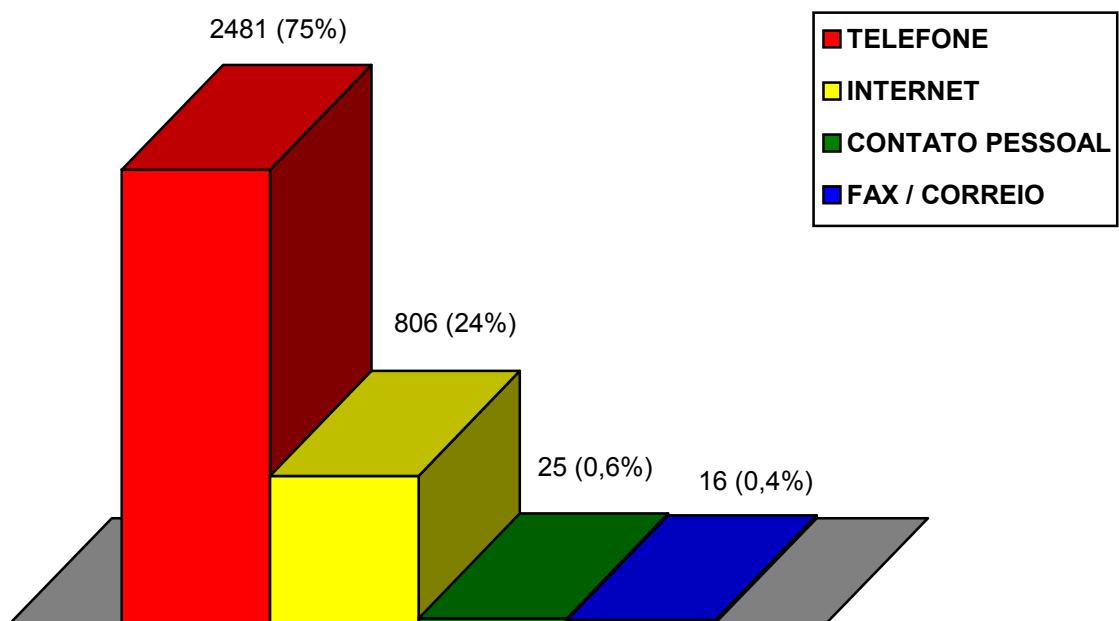
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
2481	806	25	16

## OUVIDORIA ULTRAPASSA A MARCA DOS 3.000 ATENDIMENTOS

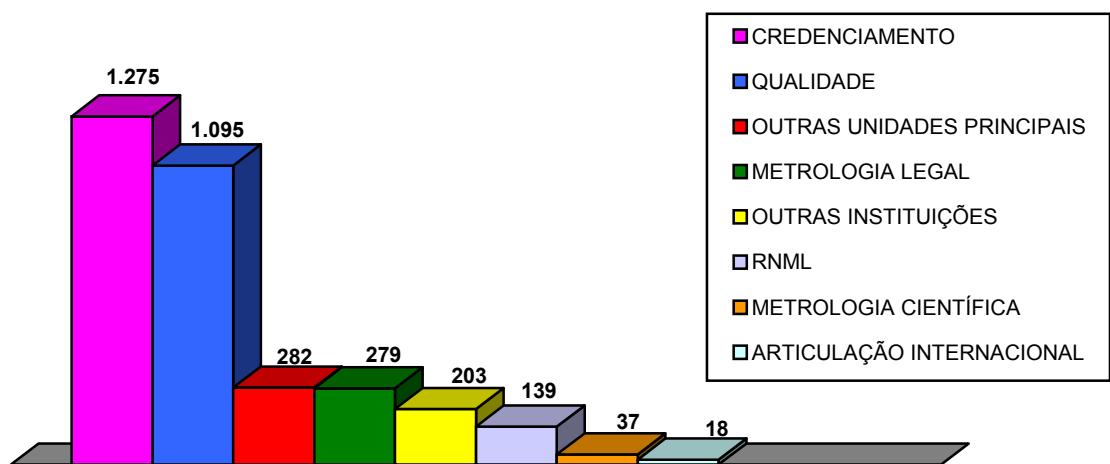


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até outubro – 25.839 atendimentos  
Telefone 16.996      Internet 7.884      Contato Pessoal 814    Correio/ fax 145

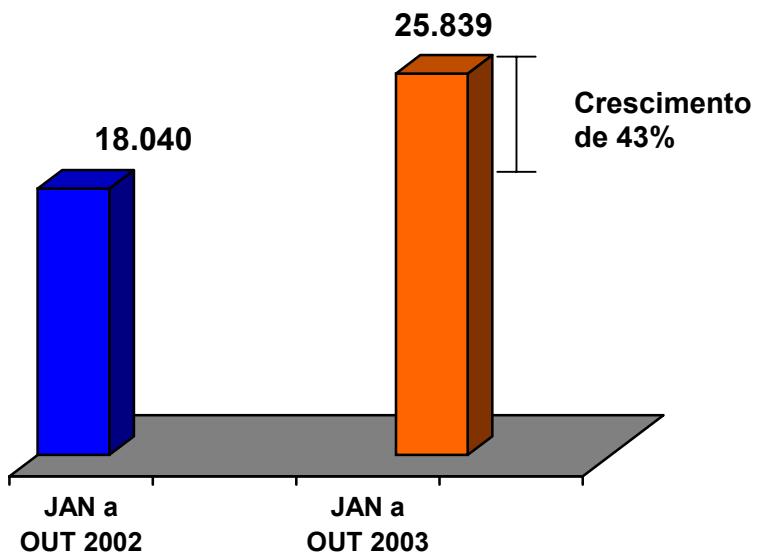
## Atendimento por Origem Outubro 2003



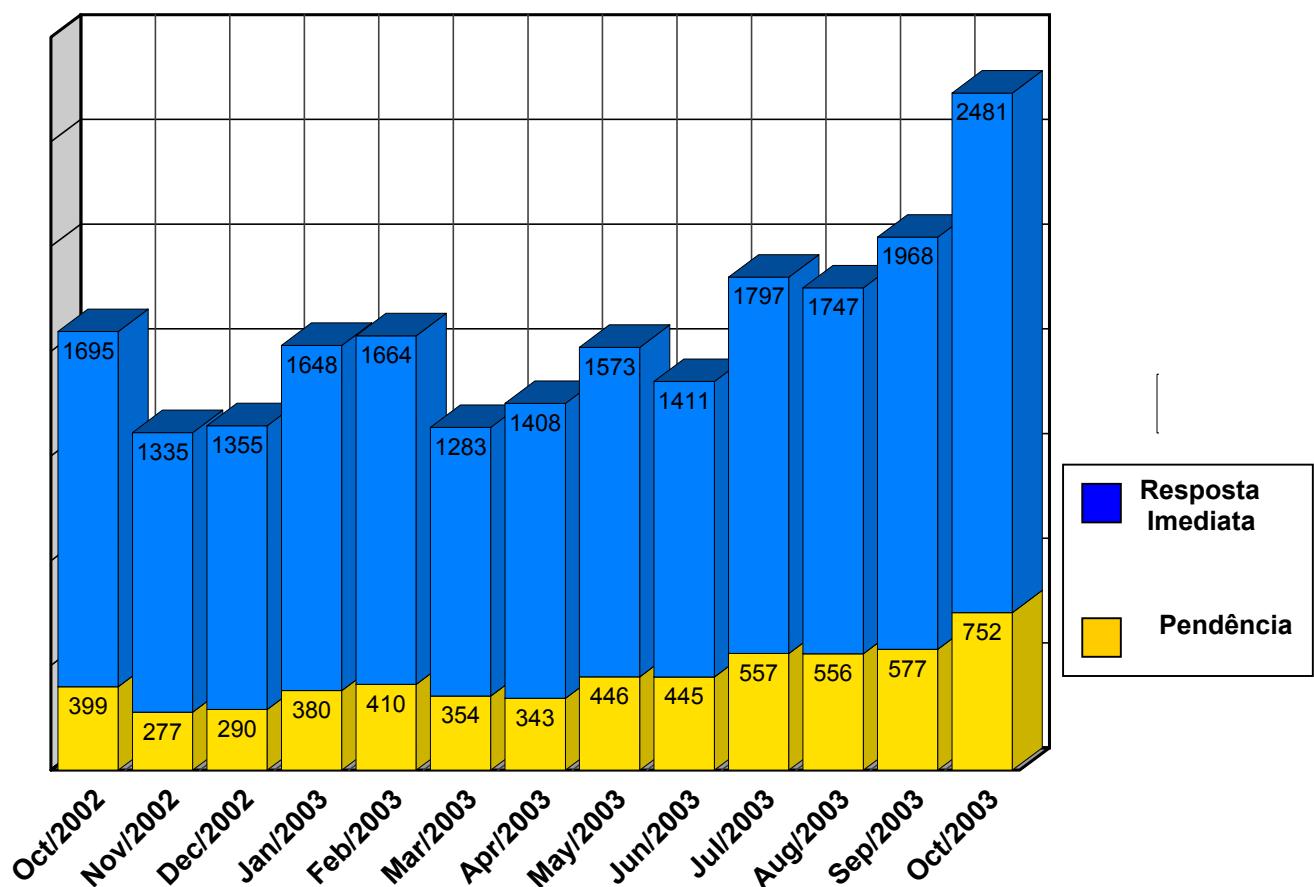
## Atendimentos por Unidade



Crescimento de 43%  
Janeiro a Outubro 2002 / Janeiro a Outubro 2003



Evolução de Teleatendimento X Pendências



## Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
<b>CREDENCIAMENTO</b>	<b>71</b>	<b>134</b>	<b>76</b>	-	<b>281</b>	<b>52 %</b>
<b>QUALIDADE</b>	<b>91</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	-	<b>176</b>	<b>33 %</b>
<b>METROLOGIA LEGAL</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	-	<b>70</b>	<b>13 %</b>
<b>METROLOGIA CIENTÍFICA</b>	<b>12</b>	-	-	-	<b>12</b>	<b>2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>188</b>	<b>122</b>	-	<b>539</b>	<b>100%</b>

## CGCRE - CREDENCIAMENTO 1.275 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03

INFORMAÇÕES	1.239
<b>Certificado de Segurança Veicular</b>	<b>491</b>
<b>Credenciamento de Organismos</b>	<b>241</b>
Organismos de Inspeção	199
Organismos de Certificação de Sistemas da Qualidade	21
Organismos de Certificação de Produtos	11
Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental	08
Organismos de Treinamento	02
<b>Laboratórios Credenciados</b>	<b>187</b>
Laboratórios de Calibração	100
Laboratórios de Ensaios	87
<b>Credenciamento de Laboratórios</b>	<b>69</b>
Laboratório de Ensaios	54
Laboratório de Calibração	15
<b>Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção</b>	<b>52</b>
<b>Certificação Voluntária de Produto</b>	<b>40</b>
<b>Certificação ISO 9000</b>	<b>26</b>
<b>Empresas com Certificação ISO 9000</b>	<b>10</b>
<b>Certificação ISO 14000</b>	<b>10</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>113</b>

RECLAMAÇÕES	32
<b>Produto Compulsório – Brinquedo (7) Cesta de Alimentos (1)</b>	<b>08</b>
<b>Organismo de Inspeção</b>	<b>07</b>
<b>Preço da Inspeção de Segurança Veicular</b>	<b>04</b>
<b>Empresa Certificada com ISO 9000</b>	<b>03</b>
<b>Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade</b>	<b>02</b>
<b>Atraso na entrega de selos para extintor</b>	<b>02</b>
<b>Produto Voluntário - Dispositivo de Retenção para Crianças</b>	<b>01</b>
<b>Organismo de Treinamento</b>	<b>01</b>
<b>Auditória</b>	<b>01</b>
<b>Empresa de Manutenção e Recarga em Extintores</b>	<b>01</b>
<b>Uso Indevido da Marca Inmetro</b>	<b>01</b>
<b>Apelação por advertência em auditoria</b>	<b>01</b>

**DENÚNCIAS****04**

<b>Organismo de Inspeção em Segurança Veicular</b>	<b>02</b>
<b>Organismo de Inspeção – Produtos Perigosos</b>	<b>01</b>
<b>Uso indevido da marca Inmetro</b>	<b>01</b>

**PENDÊNCIAS****281**

<b>INFORMAÇÃO</b>	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abril 03	Maio 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Total
<b>CREDENCIAIMENTO</b>	1	3	2	4	2	1	4	6	19	29	71

<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	Tot
<b>CREDENCIAIMENTO</b>	3	13	5	13	6	8	6	10	5	7	5	6	6	3	3	4	9	8	14	134

<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	Total
<b>CREDENCIAIMENTO</b>	5	3	3	3	3	9	3	3	2	2	3	4	1	4	8	5	7	8	76

<b>TOTAL</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>DENÚNCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CREDENCIAIMENTO</b>	<b>71</b>	<b>134</b>	<b>76</b>	<b>281</b>

**DQUAL - QUALIDADE**  
**1.095 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES****1.004**

<b>Certificação Compulsória</b>	<b>240</b>
Diversos (50)	
Brinquedos (39)	
Componentes de Gnv - Cilindro e Kit (28)	
Cesta Básica (26)	
Empresa de Recarga De Extintor (21)	
Plugues e tomadas (15)	
Extintor de Incêndio (11)	
Cabos e cordões flexíveis (08)	
Reatores (08)	
Requalificação de Cilindro Para Gnv (07)	
Mangueira para GLP (06)	
Fogão (05)	
Capacete (04)	
Equipamentos Eletromédicos (04)	
Regulador de pressão para GLP (04)	
Equipamentos Elétricos para atmosferas explosivas (04)	
<b>Oficinas Para Conversão de Gnv</b>	<b>139</b>
<b>Selo Gnv (Para-Brisa)</b>	<b>101</b>
<b>Têxtil</b>	<b>44</b>
<b>Conversão de veículos para GNV</b>	<b>29</b>
<b>Empresas de Manutenção e Recarga em Extintores</b>	<b>22</b>
<b>Informações Técnicas sobre Extintor de Incêndio</b>	<b>17</b>
<b>Produtos Analisados</b>	<b>15</b>
<b>Programa Brasileiro de Etiquetagem</b>	<b>13</b>
<b>Certificação Voluntária</b>	<b>08</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>376</b>

## RECLAMAÇÕES

42

Colocação do Selo de Gnv no Pára-Brisa (Roubo de veículos)	22
Oficina de Conversão para Gnv	07
Produto compulsórios (componentes do kit de GNV, regulador e mangueira para GLP, capacete e cesta de alimentos)	05
Fiscalização em produto compulsório	01
Fiscalização em produto têxtil	01
Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro	01
Empresa de manutenção e recarga em extintores	01
Não recebimento de selos para extintor	01
Demora no atendimento à solicitação	01
Itens avaliados na inspeção veicular	01
Funcionário da DQUAL	01

## DENÚNCIAS

35

Venda de reguladores de pressão por falsos fiscais	27
Oficina de conversão para GNV	04
Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	02
Cesta Básica sem Certificação	01
Uso indevido da marca Inmetro	01

## SUGESTÕES

14

Produtos para Análise	07
Fontes de computador	04
Cartucho para impressora	01
Máquina de lavar	01
Brinquedo de borracha	01
Colocação do selo GNV em outra parte do veículo	04
Certificação de Produto	02
Unificação dos termos Acreditar, Credenciar e Certificar	01

## PENDÊNCIAS

176

INFORMAÇÃO	Jan 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Total
QUALIDADE	1	3	1	1	2	2	16	65	91

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 02	Ago 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Total
QUALIDADE	3	1	4	2	2	4	1	1	5	4	1	3	1	3	2	9	46

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	Total
QUALIDADE	2	3	1	1	3	1	3	1	5	4	5	10	39

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	91	46	39	176

**DIMEL – METROLOGIA LEGAL**  
**279 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**276**

<b>Medidores de Energia Elétrica</b>	<b>49</b>
<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>32</b>
<b>Balanças</b>	<b>24</b>
<b>Radares</b>	<b>19</b>
<b>Aprovação de Modelo de Equipamentos</b>	<b>12</b>
<b>Conversão de Unidades de Medida</b>	<b>08</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>132</b>

**RECLAMAÇÕES**

**03**

<b>Rede Nacional de Metrologia Legal</b>	<b>01</b>
<b>Resultado de verificação inicial em etilômetro</b>	<b>01</b>
<b>Pulsos em cartões telefônicos</b>	<b>01</b>

**PENDÊNCIAS**

**70**

<b>INFORMAÇÃO</b>	<b>Set 02</b>	<b>Out 02</b>	<b>Nov 02</b>	<b>Dez 02</b>	<b>Fev 03</b>	<b>Mar 03</b>	<b>Abr 03</b>	<b>Mai 03</b>	<b>Jun 03</b>	<b>Jul 03</b>	<b>Ago 03</b>	<b>Set 03</b>	<b>Out 03</b>	<b>Total</b>
METROLOGIA LEGAL	6	4	2	4	1	2	2	6	2	3	6	6	11	55

<b>RECLAMAÇÃO</b>	<b>Set 02</b>	<b>Jan 03</b>	<b>Fev 03</b>	<b>Mar 03</b>	<b>Jul 03</b>	<b>Set 03</b>	<b>Total</b>
METROLOGIA LEGAL	2	1	1	1	2	1	8

<b>DENÚNCIA</b>	<b>Ago 02</b>	<b>Dez 02</b>	<b>Fev 03</b>	<b>Abr 03</b>	<b>Jun 03</b>	<b>Set 03</b>	<b>Total</b>
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	1	1	2	7

<b>TOTAL</b>	<b>Informação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Total</b>
METROLOGIA LEGAL	55	8	7	70

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA**  
**37 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES**

**37**

<b>Calibração em Equipamentos</b>	<b>14</b>
<b>Metodologia de Calibração</b>	<b>06</b>
<b>Analizador de CO2</b>	<b>05</b>
<b>Metrologia Acústica</b>	<b>02</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>10</b>

**PENDÊNCIAS****12**

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

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

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL**  
**18 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES****18**

Exportação de Produto/Barreiras Técnicas	<b>17</b>
Assuntos Diversos	<b>1</b>

**OUTRAS ÁREAS**  
**279 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

**INFORMAÇÕES****282**

Publicações / Portarias	<b>87</b>
Endereços e telefones do Inmetro no Brasil	<b>37</b>
Matéria Jornalística	<b>17</b>
Instalação de Adobe Acrobat	<b>14</b>
Alteração no Site	<b>06</b>
Entrega de Currículos	<b>06</b>
Cursos	<b>05</b>
Cadin	<b>05</b>
Editais de Licitação	<b>02</b>
Assuntos Diversos	<b>103</b>

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

**INFORMAÇÕES**

**124**

<b>Verificação em Balanças</b>	<b>44</b>
<b>Autos de Infração</b>	<b>27</b>
<b>Registro de Instalador</b>	<b>16</b>
<b>Verificação em Medidor de Pressão Arterial</b>	<b>08</b>
<b>Verificação em Hidrômetro</b>	<b>06</b>
<b>Dados da RNML</b>	<b>05</b>
<b>Procedimentos de Fiscalização</b>	<b>04</b>
<b>Verificação em Radar</b>	<b>03</b>
<b>Cubagem de Caminhão</b>	<b>02</b>
<b>Verificação em Taxímetro</b>	<b>01</b>
<b>Assuntos Diversos</b>	<b>08</b>

**RECLAMAÇÕES**

**15**

<b>Produtos Pré-medidos</b>	<b>08</b>
<b>Bomba de Combustível</b>	<b>05</b>
<b>Balança</b>	<b>02</b>