

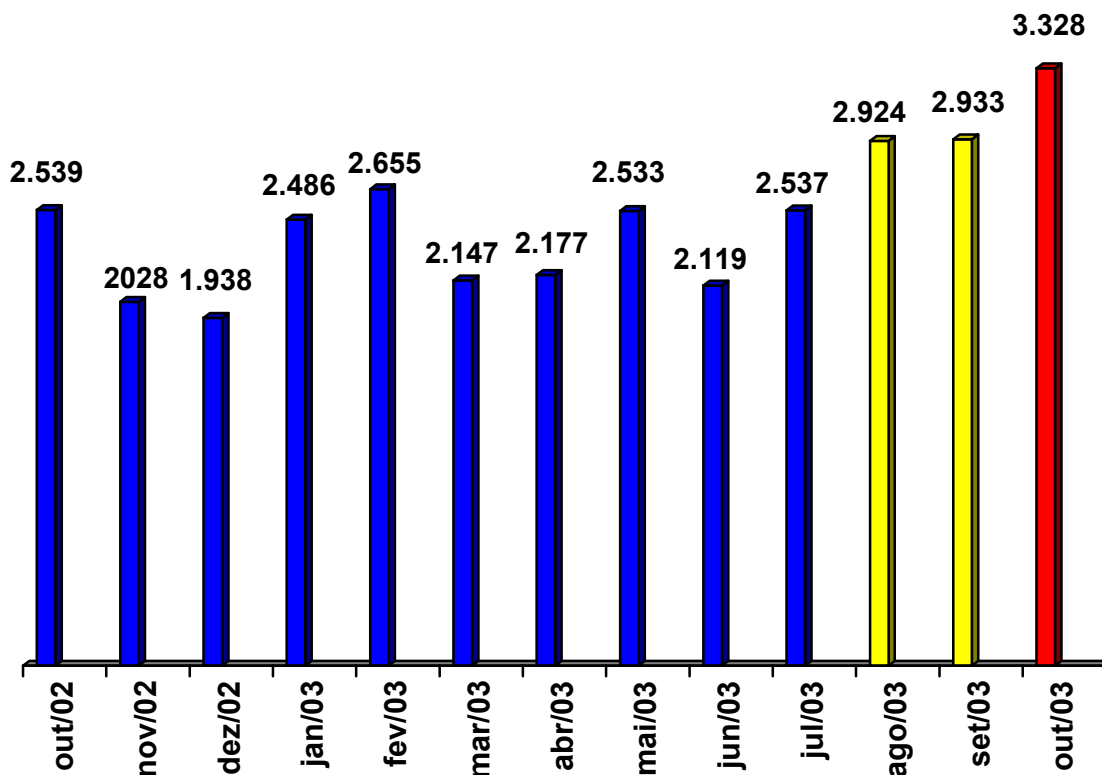
# OUVIDORIA

## 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:

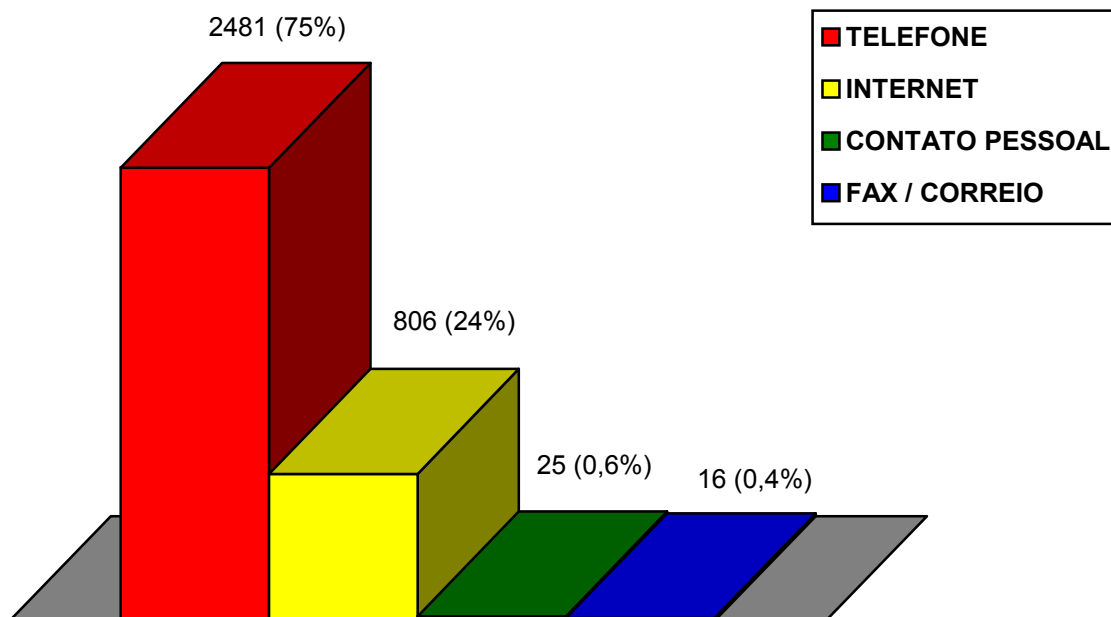
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
2481	806	25	16

### OUVIDORIA ULTRAPASSA A MARCA DOS 3.000 ATENDIMENTOS

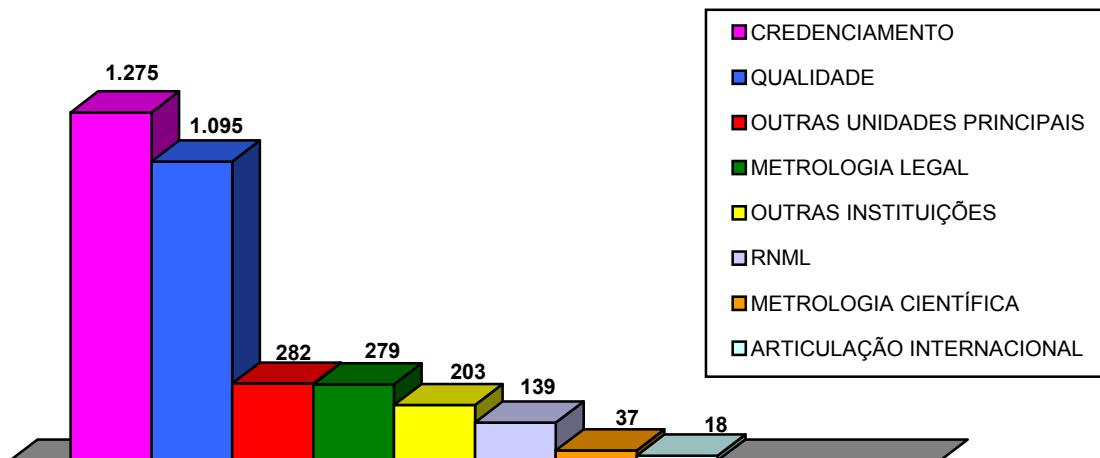


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até outubro – 25.839 atendimentos  
Telefone 16.996    Internet 7.884    Contato Pessoal 814    Correio/ fax 145

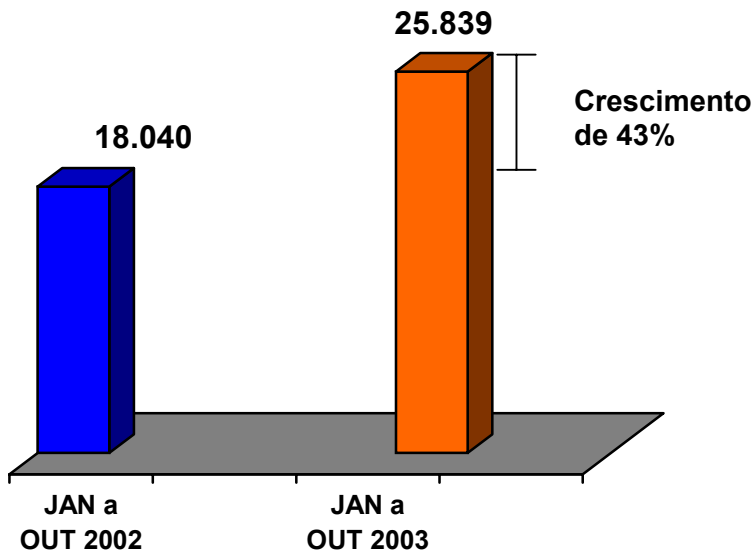
### Atendimento por Origem Outubro 2003



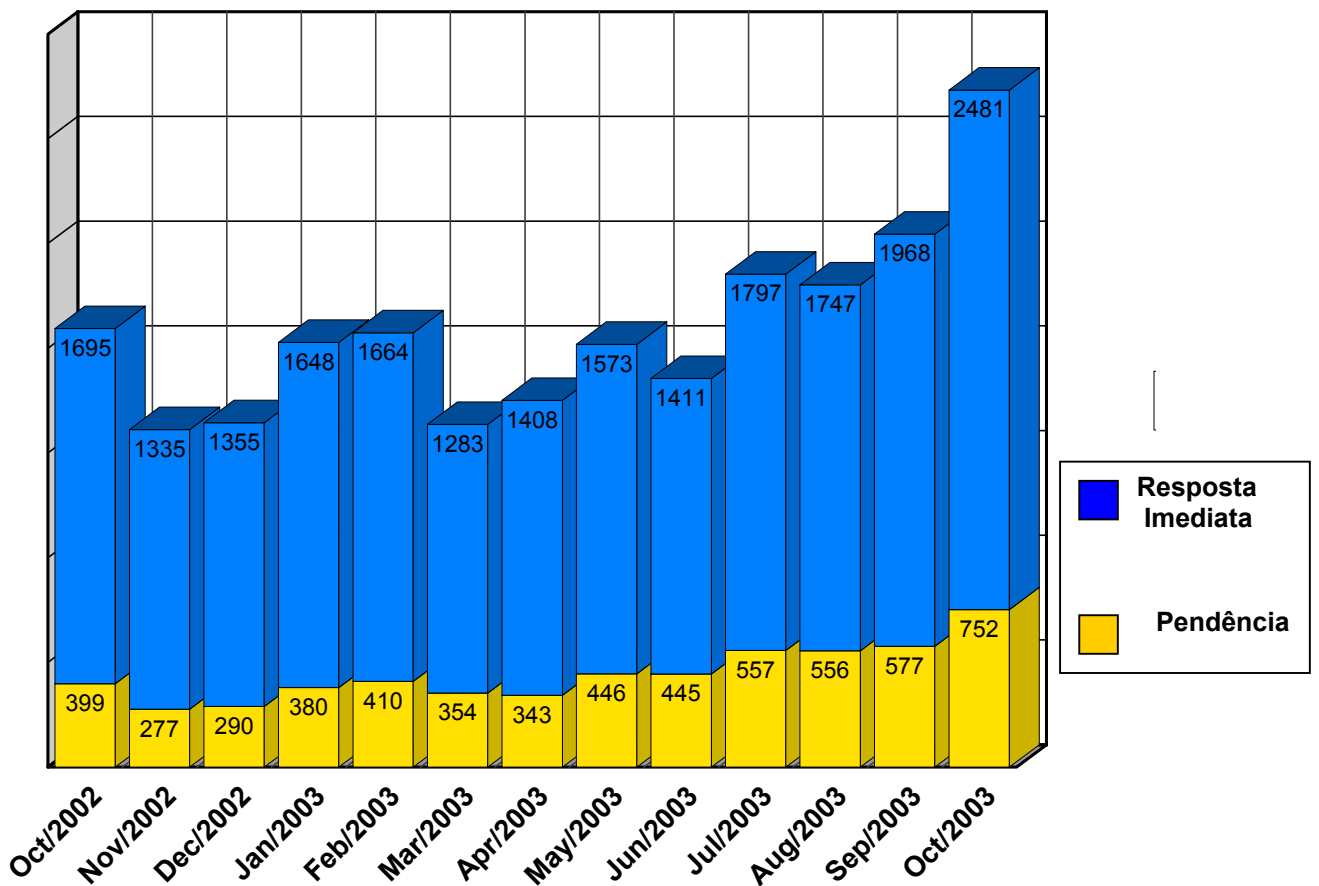
### Atendimentos por Unidade



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



Evolução de Teletendimento X Pendências



**Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003**

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

**CGCRE - CRENCIAMENTO  
1.275 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1.239</b>
--------------------	--------------

<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 Ensaio	87
<b>Credenciamento de Laboratórios</b>	<b>69</b>
Laboratório de Ensaio	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>

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>32</b>
--------------------	-----------

<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>Auditoria</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	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Out 03	Total
CRENCIAMENTO	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
CRENCIAMENTO	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
CRENCIAMENTO	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>
CRENCIAMENTO	71	134	76	281

**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**

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

**RECLAMAÇÕES** **03**

Rede Nacional de Metrologia Legal	01
Resultado de verificação inicial em etilômetro	01
Pulsos em cartões telefônicos	01

**PENDÊNCIAS** **70**

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

RECLAMAÇÃO	Set 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Jul 03	Set 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	1	1	1	2	1	8

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	55	8	7	70

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

**INFORMAÇÕES** **37**

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

<b>PENDÊNCIAS</b>	<b>12</b>
-------------------	-----------

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

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	12	-	-	12

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

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>18</b>
--------------------	-----------

Exportação de Produto/Barreiras Técnicas	17
Assuntos Diversos	1

**OUTRAS ÁREAS  
279 ATENDIMENTOS / OUTUBRO 03**

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>282</b>
--------------------	------------

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



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

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>124</b>
--------------------	------------

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

<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>15</b>
--------------------	-----------

Produtos Pré-medidos	08
Bomba de Combustível	05
Balança	02