

OUVIDORIA

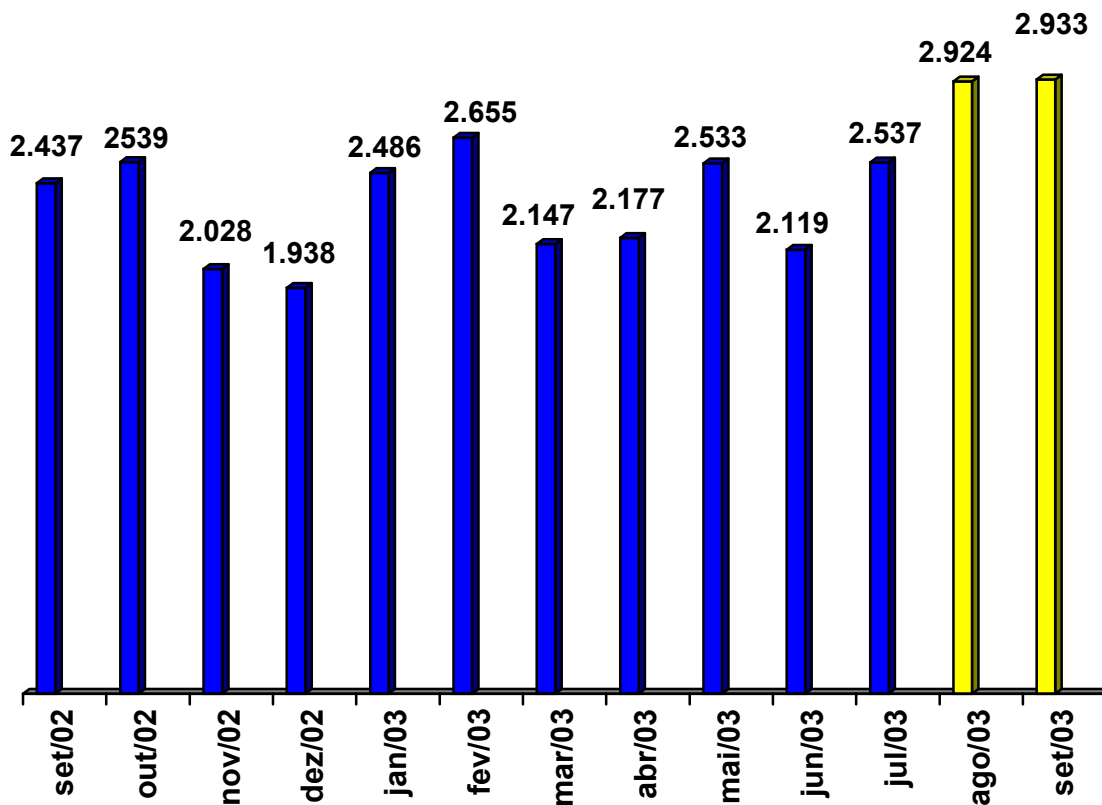
Relatório – Síntese / Setembro - 2003

No mês de setembro de 2003, foram realizados 2.933 atendimentos – recorde nos registros da Ouvidoria.

Do total de atendimentos do mês, 2.609 (89%) foram relacionados especificamente às atividades do Inmetro:

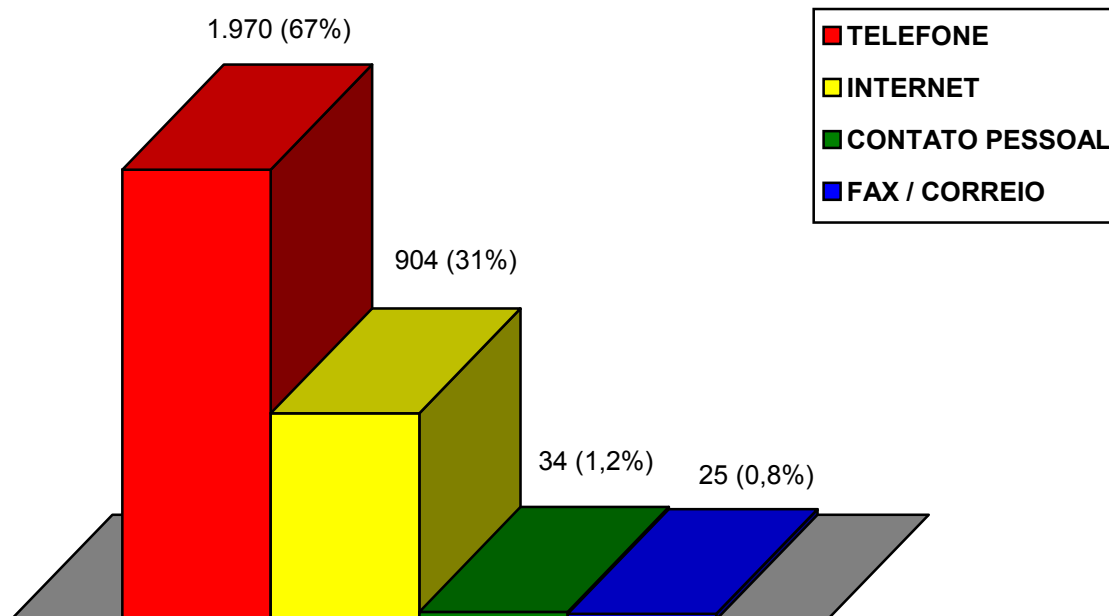
Telefone	Internet	Contato Pessoal	Correio / fax
1970	904	34	25

NOVO RECORDE NOS ATENDIMENTOS

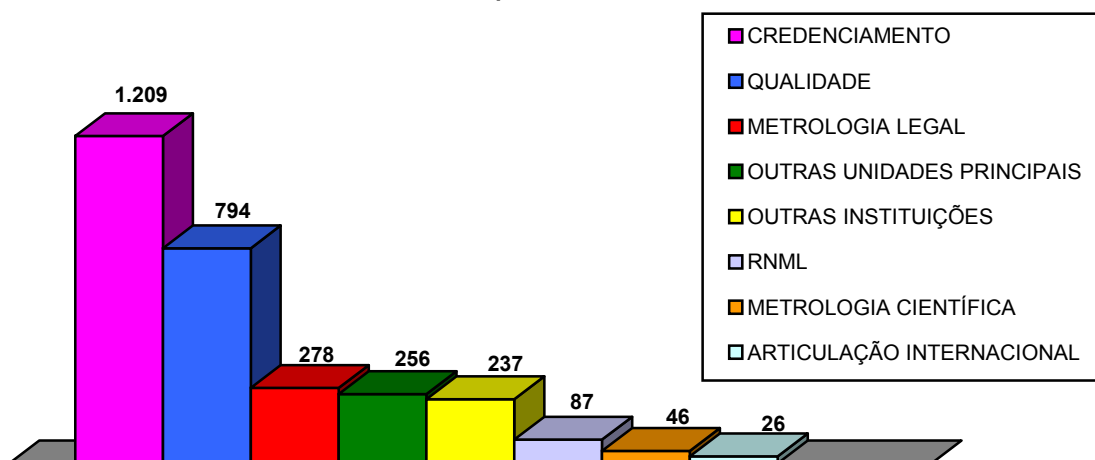


No ano de 2003, a Ouvidoria registrou - até setembro – 22.511 atendimentos
Telefone 14.515 Internet 7.078 Contato Pessoal 789 Correio/ fax 129

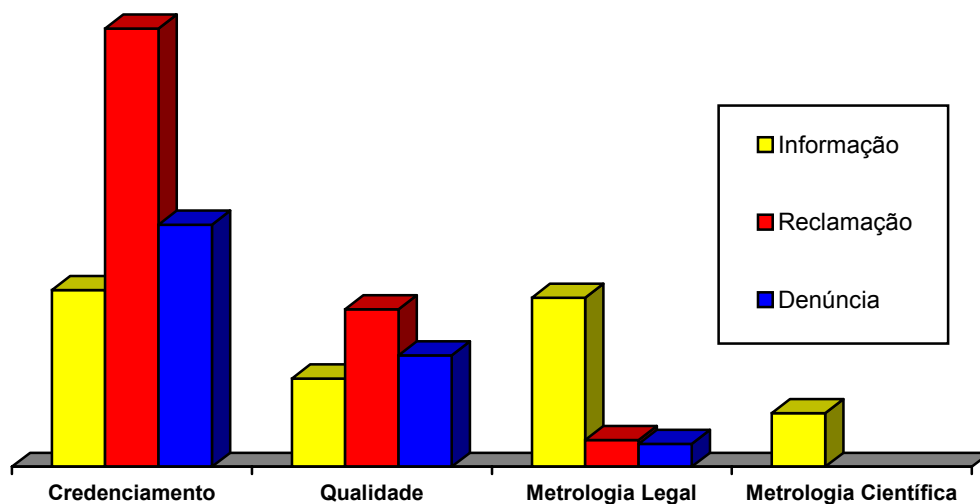
Atendimento por Origem Setembro 2003



Atendimentos por Unidade



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003



Pendências Acumuladas por Área Técnica 2002/2003

	Informação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Total	Total
CRENCIAMENTO	65	122	69	-	256	55 %
QUALIDADE	48	39	29	7	123	26 %
METROLOGIA LEGAL	55	7	6	-	68	14 %
METROLOGIA CIENTÍFICA	21	-	-	-	21	5 %
TOTAL	189	168	104	7	468	100%

**CGCRE - CREDENCIAMENTO
1209 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03**

Informações	1172
--------------------	-------------

Certificado de Segurança Veicular	539
Credenciamento de Organismos	53
Organismos de Inspeção	42
Organismos de Certificação de Produtos	6
Organismos de Certificação de Sistemas	3
Organismos de Certificação De Pessoal	1
Organismos de Treinamento	1
Certificação Voluntária de Produto	48
Tabela de Preços – Serviços Executados pelos Organismos de Inspeção	39
Certificação ISO 9000	33
Laboratórios Credenciados	25
Laboratórios de Ensaio	24
Laboratórios de Calibração	1
Empresas com Certificação ISO 9000	23
Credenciamento de Laboratórios	13
Laboratório de Ensaio	8
Laboratório de Calibração	5
Certificação ISO 14000	10
Assuntos Diversos	389

Reclamações	29
--------------------	-----------

Organismo de Inspeção	09
Produto Compulsório (Brinquedo, Plugue, Capacete, Preservativo, Barras e Fios De Aço e Regulador para Glp)	06
Empresa de Manutenção e Recarga em Extintores	03
Auditoria em Processo de Certificação (QS 9000 E ISO 9000)	03
Organismos de Certificação (OCS E OCP)	02
Produto Voluntário (Piso Cerâmico)	01
Empresa Certificada com ISO 9000	01
Laboratório de Ensaio	01
Validade de CSV	01
Certificado de Calibração	01
Tese apresentada no Evento Metrologia 2003	01

DENÚNCIAS	08
------------------	-----------

Organismo de Inspeção em Segurança Veicular	06
Organismo de Certificação de Produto	01
Empresa de Manutenção e Recarga de Extintor	01

PENDÊNCIAS	256
-------------------	------------

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Março 03	Abril 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Total
CREDENCIAMENTO	1	3	3	6	3	2	13	13	21	65

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 02	Jun 02	Jul 02	Ag 02	Set 02	Out 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Ab 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
CREDENCIAMENTO	3	13	5	13	6	8	6	10	5	7	5	7	6	3	4	4	9	8	122

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	Total
CREENCIAMENTO	5	3	3	3	3	9	3	4	2	2	3	4	1	4	8	5	7	69

TOTAL	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	TOTAL
CREENCIAMENTO	65	122	69	256

DQUAL - QUALIDADE

794 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03

INFORMAÇÕES 733

Certificação Compulsória	240
Diversos (82)	
Componentes de Gnv - Cilindro e Kit (41)	
Cesta Básica (25)	
Brinquedos (25)	
Empresa de Recarga De Extintor (25)	
Requalificação de Cilindro Para Gnv (14)	
Pneu (12)	
Capacete (06)	
Equipamentos Eletromédicos (06)	
Extintor de Incêndio (04)	
Oficinas Para Conversão de Gnv	96
Têxtil	39
Empresas de Manutenção e Recarga em Extintores	33
Selo Gnv (Para-Brisa)	30
Produtos Analisados	21
Programa Brasileiro de Etiquetagem	17
Assuntos Diversos	257

RECLAMAÇÕES 43

Colocação do Selo de Gnv no Para-Brisa (Roubo de veículos)	18
Oficina de Conversão para Gnv	07
Fogão Etiquetado	06
Preço de Inspeção	04
Não inclusão de Oficina Registrada no Site do Inmetro	02
Validade de Csv	02
Pneus	02
Custo da Certificação	01
Não Colocação de Selo Gnv por Organismo de Inspeção	01

DENÚNCIAS 11

Empresa de Manutenção de Extintor de Incêndio	03
Cesta Básica sem Certificação	03
Produto Compulsório sem o selo do Inmetro (Barras e Fios De Aço, Regulador para Glp e Equipamento Elétrico para Atmosfera Explosiva)	03
Produto Compulsório (Mangueira para Glp)	01
Venda de Brinquedo Proibido (Ioiô)	01

SUGESTÕES **07**

Produtos para Análise	06
Leite	02
Urna Funerária	01
Tampas de Alumínio em Embalagens de Iogurte	01
Colchão	01
Lâmpada	01
Certificação de Produto	01

PENDÊNCIAS **116**

INFORMAÇÃO	Dez 02	Jan 03	Mar 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Total
QUALIDADE	1	2	3	1	1	3	2	7	28	48

RECLAMAÇÃO	Mar 02	Abr 02	Mai 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	Total
QUALIDADE	3	1	4	2	2	4	1	1	1	5	4	1	3	1	4	2	39

DENÚNCIA	Mai 02	Jun 02	Ago 02	Set 02	Nov 02	Fev 03	Abr 03	Mai 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Total
QUALIDADE	2	3	1	1	3	1	3	1	6	4	4	29

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
QUALIDADE	48	39	29	116

DIMEL – METROLOGIA LEGAL
278 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03

INFORMAÇÕES **275**

Produtos Pré-medidos	41
Medidores de Energia Elétrica	37
Balanças	13
Radares	13
Conversão de Unidades de Medida	13
Aprovação de Modelo de Equipamentos	11
Assuntos Diversos	147

RECLAMAÇÕES **01**

Rede Nacional de Metrologia Legal	01
--	-----------

DENÚNCIAS **02**

Rede Nacional de Metrologia Legal	01
Instrumento sem Aprovação de Modelo (Bafômetro)	01

PENDÊNCIAS**68**

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	Total
METROLOGIA LEGAL	6	4	3	4	1	3	2	7	3	3	8	11	55

RECLAMAÇÃO	Set 02	Jan 03	Fev 03	Mar 03	Jul 03	Total
METROLOGIA LEGAL	2	1	1	1	2	7

DENÚNCIA	Ago 02	Dez 02	Fev 03	Abr 03	Jun 03	Total
METROLOGIA LEGAL	1	1	1	2	1	6

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA LEGAL	55	7	6	68

**DIMCI – METROLOGIA CIENTÍFICA
46 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03**

INFORMAÇÕES**46**

Calibração em Equipamentos	12
Metrologia Acústica	9
Metodologia de Calibração	4
Assuntos Diversos	21

PENDÊNCIAS**21**

INFORMAÇÃO	Jan 03	Fev 03	Abr 03	Jun 03	Jul 03	Ago 03	Set 03	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	4	3	3	7	21

TOTAL	Informação	Reclamação	Denúncia	Total
METROLOGIA CIENTÍFICA	21	-	-	21

**CAINT – ARTICULAÇÃO INTERNACIONAL
26 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	26
--------------------	-----------

Exportação de Produto/Barreiras Técnicas	23
Assuntos Diversos	3

**OUTRAS ÁREAS
256 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	256
--------------------	------------

Publicações / Portarias	66
Endereços e telefones do Inmetro no Brasil	38
Alteração no Site	14
Entrega de Currículos	10
Cursos	09
Matéria Jornalística	08
Editais de Licitação	03
Cadin	03
Instalação de Adobe Acrobat	03
Assuntos Diversos	102

**RNML – REDE NACIONAL DE METROLOGIA LEGAL
87 ATENDIMENTOS / SETEMBRO 03**

INFORMAÇÕES	78
--------------------	-----------

Verificação em Balanças	19
Autos de Infração	16
Verificação em Medidor de Pressão Arterial	13
Registro de Instalador	08
Verificação em Taxímetro	05
Verificação em Hidrômetro	04
Cubagem de Caminhão	03
Procedimentos de Fiscalização	03
Assuntos Diversos	07

RECLAMAÇÕES	09
--------------------	-----------

Produtos Pré-medidos	05
Bomba de Combustível	03
Balança	01