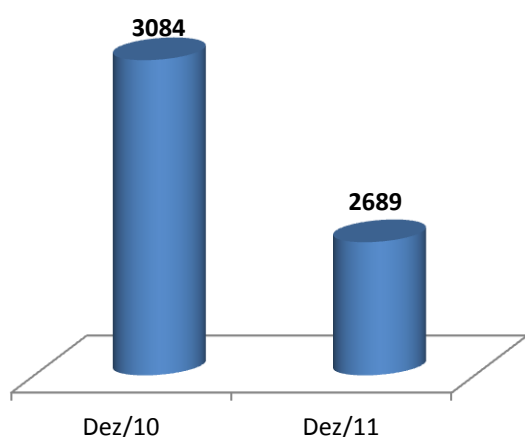


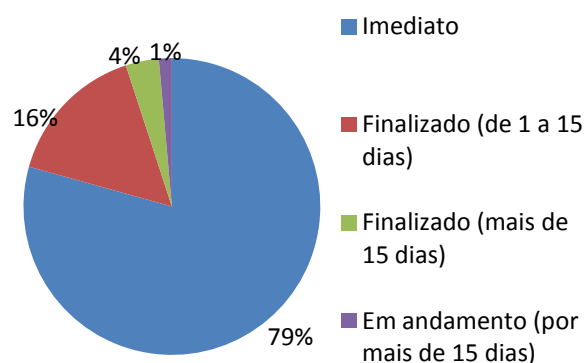
Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Dezembro – 2011

| Tipo | Total de Atendimentos | Concluídos | Em Análise |
|--------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Informação | 2597 | 2581 | 16 |
| Reclamação | 56 | 41 | 15 |
| Denúncia | 13 | 07 | 06 |
| Sugestão | 20 | 19 | 01 |
| Crítica | 03 | 03 | 03 |
| Elogio | 0 | 01 | 0 |
| Total | 2689 | 2651 (99%) | 38 (1%) |

Total de Atendimentos



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período

| Tipo | Quantidade |
|---|-------------------|
| Denúncia | 13 |
| Reclamação | 56 |
| Assuntos | Quantidade |
| Qualidade no Atendimento <ul style="list-style-type: none"> • Demora na resposta • Erro no certificado | 18 |
| Produto de Certificação Compulsória <ul style="list-style-type: none"> • Fósforo de segurança | 13 |
| Organismos Acreditados | 11 |
| Serviço com declaração do fornecedor compulsória <ul style="list-style-type: none"> • Demora no registro de empresa de manutenção em extintor • Demora no registro de instalador de GNV | 05 |