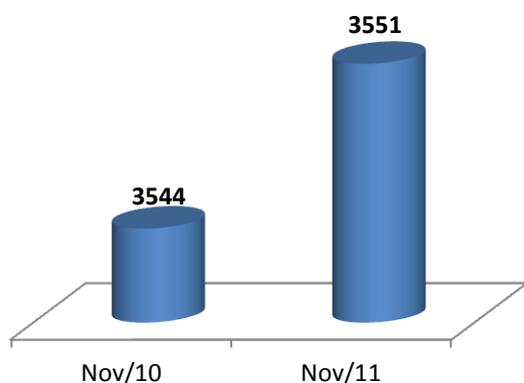


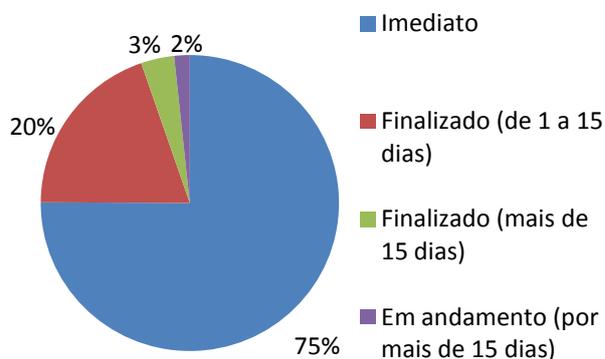
## Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Novembro – 2011

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3409	3380	29
Reclamação	82	62	20
Denúncia	23	27	08
Sugestão	27	15	0
Crítica	09	06	03
Elogio	01	01	0
<b>Total</b>	<b>3551</b>	<b>3491 (98%)</b>	<b>60 (2%)</b>

**Total de Atendimentos**



**Tempo de resposta**



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>23</b>
<b>Reclamação</b>	<b>82</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora na resposta</li> <li>• Demora no registro de empresa de manutenção em extintor</li> </ul>	<b>30</b>
Serviço com declaração do fornecedor compulsória <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora no registro de empresa de manutenção em extintor</li> <li>• Demora no registro de instalador de GNV</li> </ul>	<b>11</b>
Produto de Certificação Compulsória <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservativo</li> <li>• Cadeira monobloco</li> <li>• Dispositivo de retenção para crianças</li> </ul>	<b>14</b>
Organismos Acreditados	<b>13</b>
Programa Brasileiro de Etiquetagem	<b>05</b>