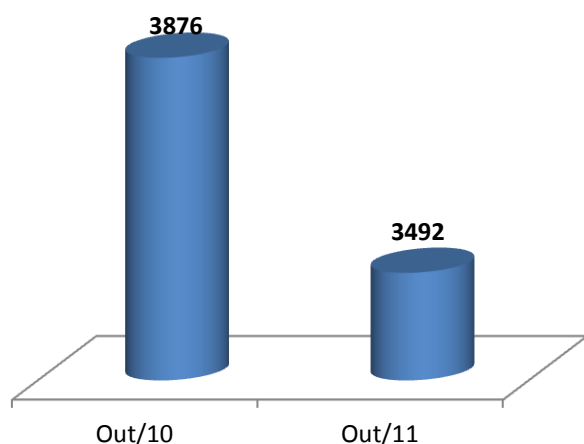


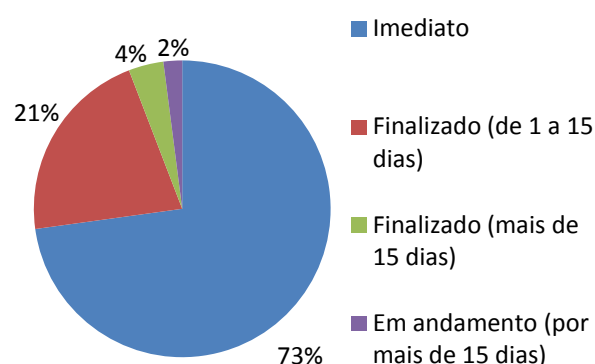
Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Outubro – 2011

| Tipo | Total de Atendimentos | Concluídos | Em Análise |
|--------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Informação | 3344 | 3312 | 32 |
| Reclamação | 79 | 59 | 20 |
| Denúncia | 23 | 16 | 07 |
| Sugestão | 35 | 30 | 05 |
| Crítica | 10 | 03 | 07 |
| Elogio | 01 | 01 | 0 |
| Total | 3492 | 3421 (98%) | 71 (2%) |

Total de Atendimentos



Tempo de resposta



| Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período | |
|---|-------------------|
| Tipo | Quantidade |
| Denúncia | 23 |
| Reclamação | 79 |
| Assuntos | Quantidade |
| Qualidade no Atendimento <ul style="list-style-type: none"> • Demora na resposta • Demora no registro de empresa de manutenção em extintor | 20 |
| 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 | 11 |
| Produto de Certificação Compulsória <ul style="list-style-type: none"> • Brinquedo • Fósforo de segurança • Dispositivo de retenção para crianças | 24 |
| Organismos Acreditados | 09 |