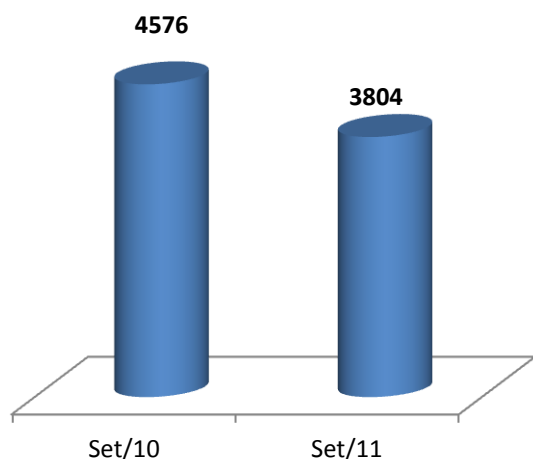


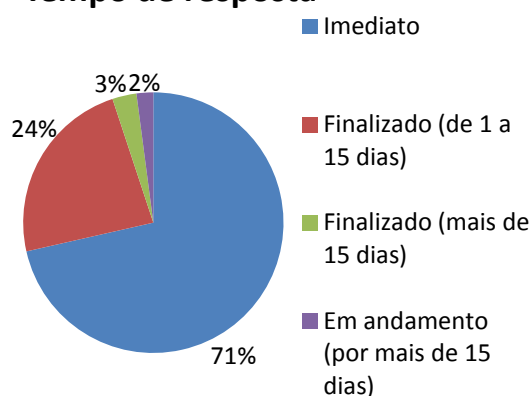
## Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Setembro – 2011

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3671	3637	35
Reclamação	67	49	18
Denúncia	41	16	25
Sugestão	19	17	02
Crítica	02	02	0
Elogio	04	04	0
<b>Total</b>	<b>3804</b>	<b>3725 (98%)</b>	<b>(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>41</b>
<b>Reclamação</b>	<b>67</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfação quanto ao atendimento realizado</li> <li>• Erro no certificado</li> </ul>	<b>18</b>
Serviço com declaração do fornecedor compulsória <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalador de GNV</li> <li>• Empresa de manutenção de extintor</li> </ul>	<b>15</b>
Produto de Certificação Compulsória <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fósforo de segurança</li> </ul>	<b>08</b>
Organismos Acreditados	<b>21</b>