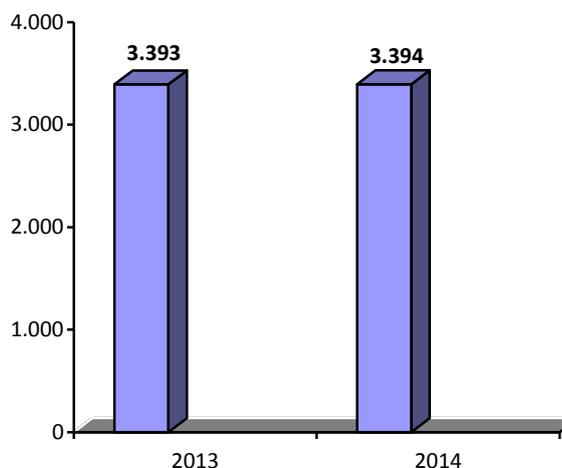


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Abril – 2014

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3.079	3.011	68
Reclamação	72	42	30
Denúncia	200	195	05
Sugestão	36	35	01
Elogio	03	03	-
Crítica	04	03	01
<b>Total</b>	<b>3.394</b>	<b>3.289 (97%)</b>	<b>105 (3%)</b>



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>200</b>
<b>Reclamação</b>	<b>72</b>
<b>Assuntos</b>	
Falsos fiscais * Bahia - 18 * Pernambuco - 17 * Minas Gerais - 19 * Maranhao - 15 * Acre - 03 * Pará - 13 * Goiás - 08 * Sergipe - 24 * Paraíba - 21 * Rio Grande do Norte - 16 * Tocantins - 01 * Espírito Santo - 06 * Alagoas - 04 * São Paulo - 04 * Distrito Federal - 02 * Ceará - 07 * Rio de Janeiro - 01 * Piauí - 03 * Mato Grosso - 01 * Mato Grosso do Sul - 01	184
<b>Qualidade no Atendimento</b> * demora na resposta * erro no certificado	

<ul style="list-style-type: none"> <li>* insatisfação quanto ao conteúdo da resposta</li> <li>* demora no registro de empresa de manutenção em extintor</li> <li>* demora no registro de objeto</li> <li>* dados desatualizados</li> <li>* demora na acreditação de organismos / laboratórios</li> <li>* demora na emissão de selo para extintor de incêndio</li> </ul>	24
<b>Produto de Certificação Compulsória</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* brinquedo</li> <li>* embalagem de transportes terrestre de produtos perigosos (grandes e pequenos)</li> </ul>	21
<b>Uso indevido da Marca</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acreditação - 02</li> <li>- Institucional - 01</li> </ul>	03

Obs.: No quadro acima somente constam as reclamações/denúncias mais significativas.