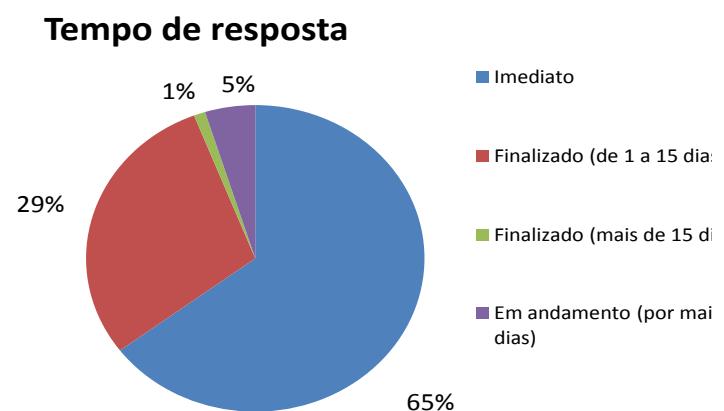
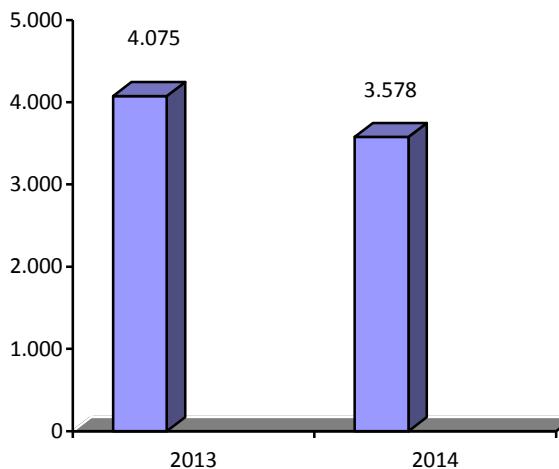


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Agosto – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.397	3.285	112
Reclamação	112	75	37
Denúncia	27	09	18
Sugestão	32	30	02
Elogio	01	01	00
Crítica	09	06	03
Total	3.578	3.406 (95%)	172 (5%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandadas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	27
Reclamação	112
Assuntos	
Qualidade no Atendimento	
* demora na resposta	
* demora no registro de objeto	
* insatisfação quanto a solução do problema	
* insatisfação quanto ao atendimento realizado	
* demora na emissão de licença de importação	
* orçamento para calibração de instrumentos	
* e-mail resposta não recebido	
* erro no certificado	
* demora no registro de empresa de manutenção em extintores	
* demora no registro de instalador de GNV	
24	
Produto de Certificação Compulsória	
* brinquedo	
* aparelho eletrodoméstico e similares	
* forno e fogão	
22	
Assunto não regulamentado pelo Inmetro	
* não previsto PBAC 1º - 17	
* previsto no PBAC - 03	
* não previsto - metrologia legal	
21	
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	
Falsos fiscais	
* São Paulo - 02	
07	

* Bahia - 01 *Espírito Santo - 01 *Minas Gerais - 02	06
Uso indevido da marca * Institucional - 02	02

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

Obs.: ^{1º} PBAC -Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade