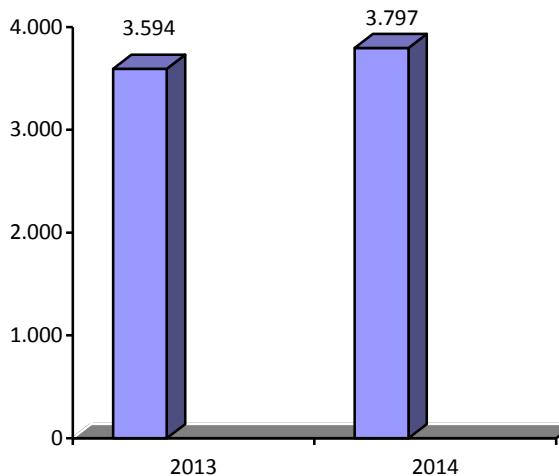
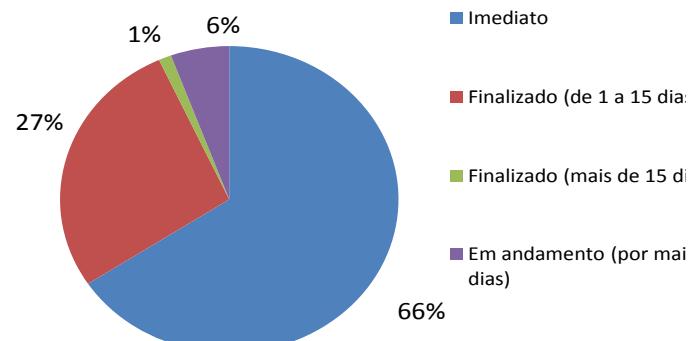


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Julho – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.603	3.448	155
Reclamação	104	65	39
Denúncia	49	38	11
Sugestão	31	26	05
Elogio	03	03	00
Crítica	07	04	03
Total	3.797	3.584 (94%)	213 (6%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandadas no período

Tipo	Quantidade
Denúncia	31
Reclamação	104
Assuntos	
Falsos fiscais	
* São Paulo 06	
* Maranhão 04	
* Bahia 03	
* Ceará 03	
* Distrito Federal 03	
* Espírito Santo 02	
* Minas Gerais 02	
* Sergipe 02	
* Pernambuco 02	
* Rio de Janeiro 02	
* Rio Grande do Norte 01	
* Rondônia 01	
* Roraima 1	
* Tocantins 01	
* Paraíba 01	
* Mato Grosso do Sul 01	
* Góias 01	
36	
Qualidade no Atendimento	
* demora na resposta	
* erro no certificado	
* insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	
* dados desatualizados	
* demora no registro de empresa de manutenção em extintores	
17	

* demora no registro de instalador de GNV * demora no registro de objeto	
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * aparelho eletrodoméstico e similares	34
Assunto não regulamentado pelo Inmetro * não previsto PBAC ^{1º} - 08 * previsto no PBAC -02	10

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

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