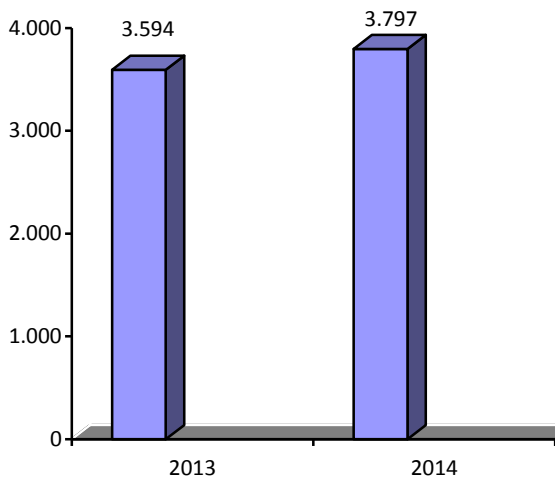
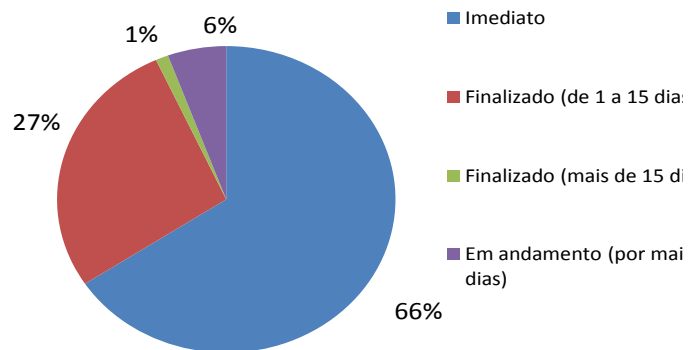


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Julho – 2014

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



### Tempo de resposta



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>31</b>
<b>Reclamação</b>	<b>104</b>
<b>Assuntos</b>	
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	
<b>Produto de Certificação Compulsória</b> * brinquedo * aparelho eletrodoméstico e similares	34
<b>Assunto não regulamentado pelo Inmetro</b> * não previsto PBAC <sup>1º</sup> - 08 * previsto no PBAC -02	10

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

Obs.: <sup>1º</sup> PBAC -Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade