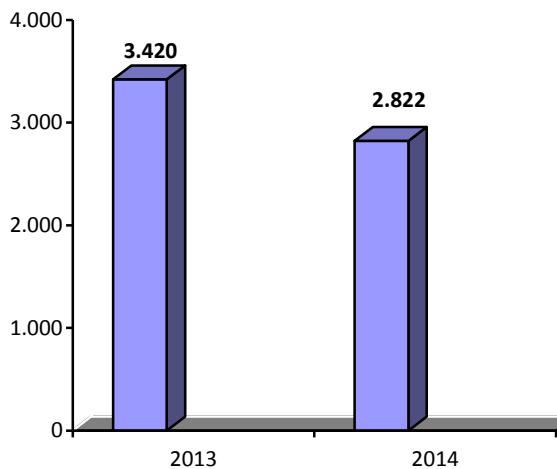
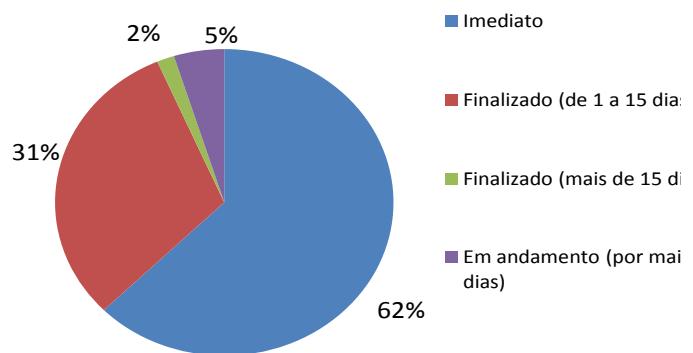


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Junho – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2.678	2.582	96
Reclamação	49	26	23
Denúncia	63	51	12
Sugestão	23	22	01
Elogio	01	01	-
Crítica	08	04	04
Total	2822	2.686 (95%)	136 (5%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandadas no período

Tipo	Quantidade
Denúncia	63
Reclamação	49
Assuntos	
Falsos fiscais	
* Bahia - 05	
* Pernambuco - 02	
* Minas Gerais - 09	
* Maranhão - 04	
* Pará - 02	
* Goiás - 01	
* Sergipe - 02	
* Paraíba - 06	
* Espírito Santo - 03	
* Alagoas - 02	
* São Paulo - 02	
* Distrito Federal - 04	
* Rondônia - 01	
* Ceará - 04	
* Mato Grosso - 01	
	48
Qualidade no Atendimento	
* demora na resposta	
* erro no certificado	
* insatisfação quanto ao atendimento realizado	
* demora na emissão de certificado de registro (extintor de incêndio)	
* demora no registro de unidade de reforma de pneu	
* demora na acreditação de organismos / laboratórios	
	09

Produto de Certificação Compulsória	
--	--

* brinquedo

* forno e fogão a gás de uso doméstico

15

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