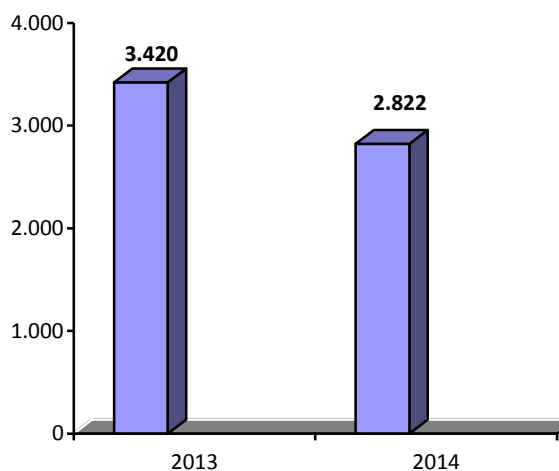
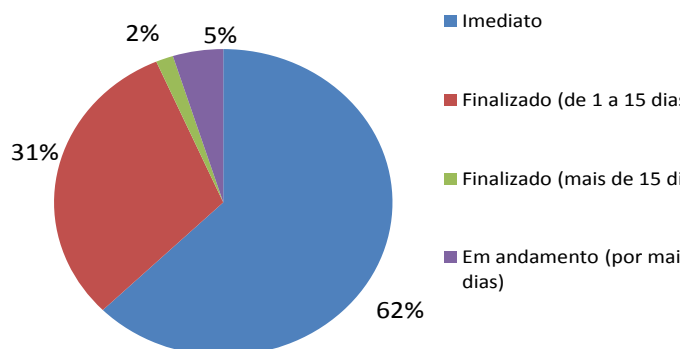


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Junho – 2014

| 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 demandas no período | |
|--|-------------------|
| Tipo | Quantidade |
| Denúncia | 63 |
| Reclamação | 49 |
| Assuntos | |
| Falsos fiscais * Bahia - 05 * Pernambuco - 02 * Minas Gerais - 09 * Maranhao - 04 * Pará - 02 * Goiás - 01 * Sergipe - 02 * Paraíba - 06 * Espírito Santo - 03 * Alagoas - 02 * São Paulo - 02 * Distrito Federal - 04 * Rondonia - 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.