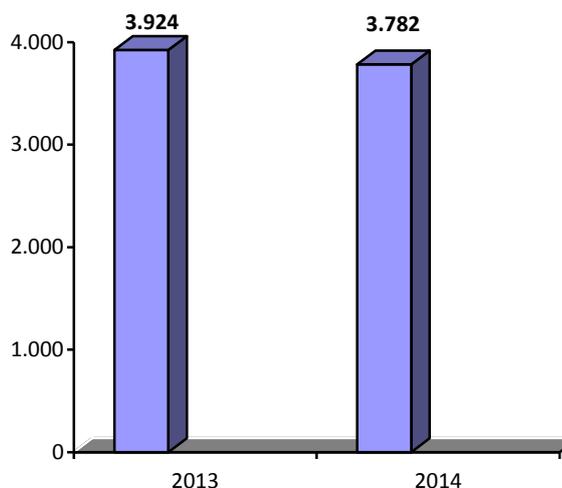
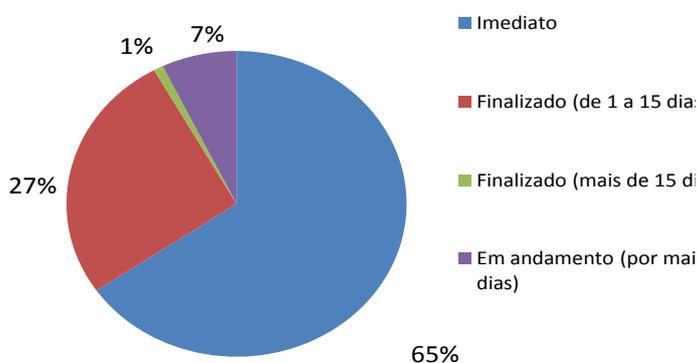


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Setembro – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.613	3.418	195
Reclamação	105	53	53
Denúncia	28	07	21
Sugestão	28	27	01
Elogio	05	04	01
Crítica	03	02	01
Total	3.782	3.511 (93%)	271 (7%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	28
Reclamação	105
Assuntos	
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * aparelho eletrodoméstico e similares	29
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de objeto * demora na emissão da declaração de importação * demora na emissão de licença de importação * demora no registro de declaração do fornecedor para conversor catalítico * demora no registro de unidade de reforma de pneu * erro no certificado	19
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	10
Assunto não regulamentado pelo Inmetro * não previsto PBAC 1º - 07	07
OIA - PP - Organismos de inspeção - Produto Perigoso	06
Falsos fiscais * Minas Gerais - 2 * São Paulo - 1 * Ceará - 1	05

* Maranhão - 1	
Uso indevido da marca * Institucional - 02 * Acreditação - 02 * Avaliação da Conformidade - 01	05

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

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