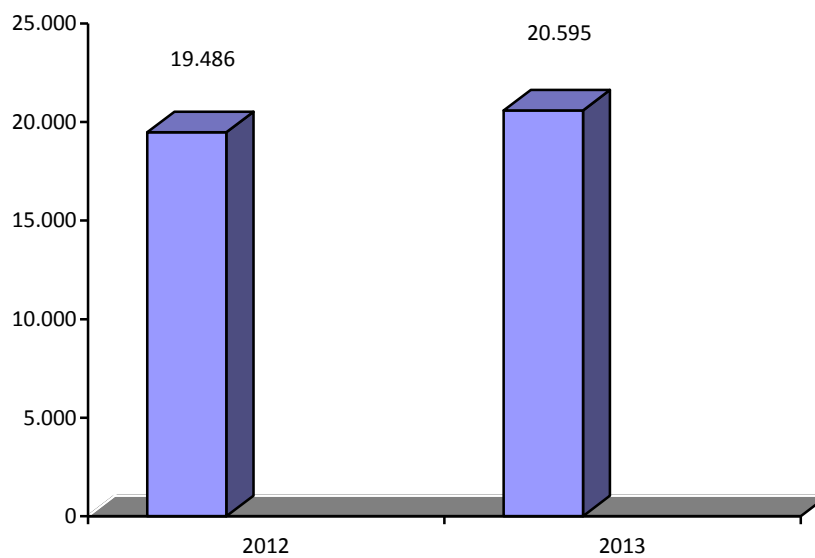


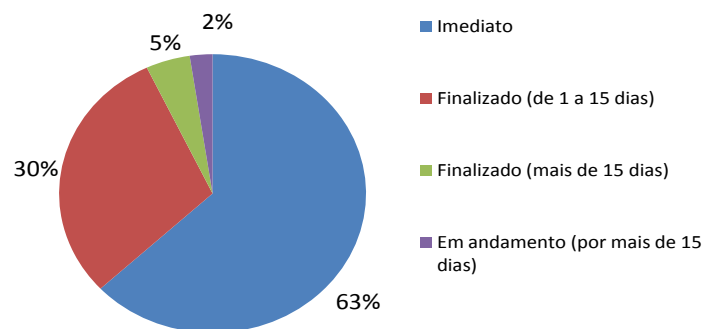
# Relatório da Ouvidoria do Inmetro –1º Semestre 2013

<b>Informação</b>	19.796	19.529	267
<b>Reclamação</b>	441	295	146
<b>Denúncia</b>	159	95	64
<b>Sugestão</b>	166	161	05
<b>Elogio</b>	06	06	00
<b>Crítica</b>	27	17	10
<b>Total</b>	<b>20.595</b>	<b>20.103 (98%)</b>	<b>492 (2%)</b>

**Quadro comparativo de atendimentos**



**Tempo de resposta**



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>159</b>
<b>Reclamação</b>	<b>441</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento	172
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * fósforos de segurança * aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança * pneus novos destinados a automóveis, etc	117
OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular	33
Falsos fiscais * São Paulo - 12 * Distrito Federal - 10 * Góias 5 * Minas Gerais - 2 * Pará - 1 * Piauí - 1 * Bahia - 1	32
Site do Inmetro * erro no Sistema Orquestra * navegabilidade no site (dificuldade) * demora na atualização de dados * tabela de Eficiência Energética - PBE * sugestão para melhoria * informação incorreta * link sobre cronotacógrafo indisponível * base de Produtos e Serviços com Conformidade Avaliada	21
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE * compulsório - Máquina de lavar * compulsório - Condicionador de ar	15
Uso indevido da marca Inmetro Institucional - 7 Acreditação - 2	09

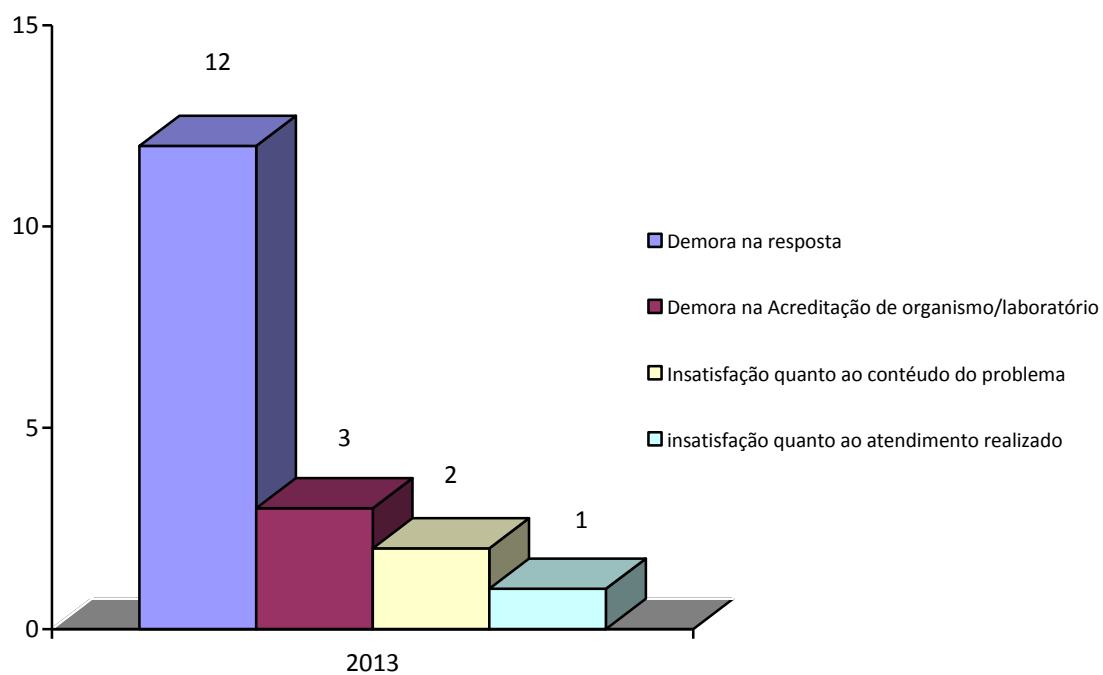
Obs.: No quadro acima somente constam as reclamações/denúncias mais significativas.

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO

### Reclamação

DIRETORIA	Total de atendimentos	Qualidade no Atendimento %
CGCRE	5.295	0,3
DCONF	7.730	1,4
DIMEL	1.280	1,0
DIMCI	110	28,2

## CGCRE- Coordenação Geral de Acreditação



Demora na resposta	12
Demora na acreditação de organismo/laboratório	03
Insatisfação quanto a solução do problema	02
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	01
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

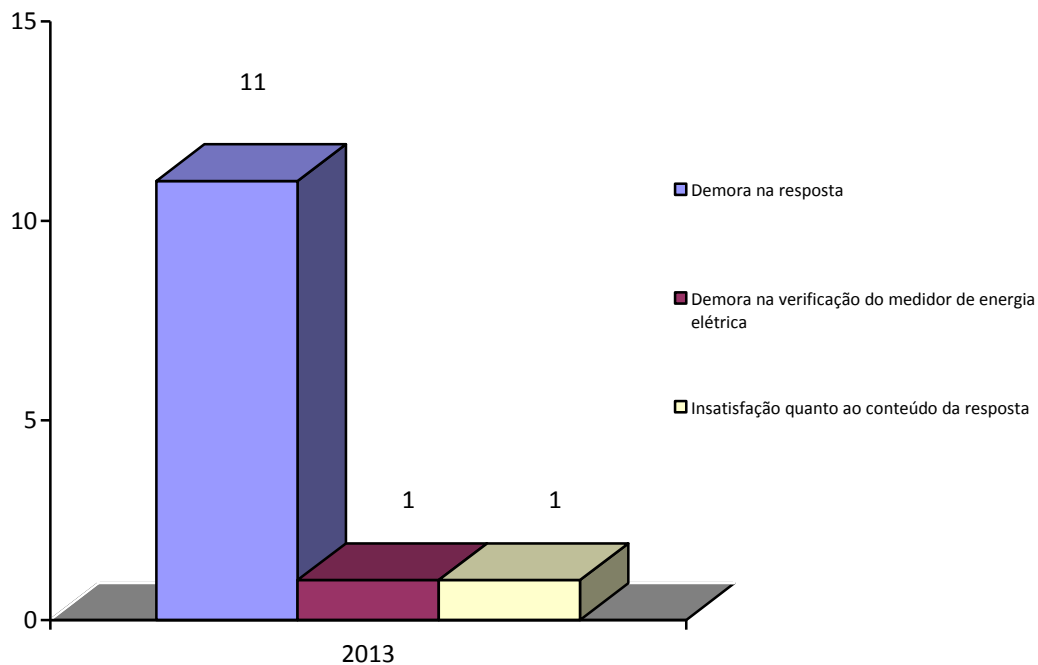
## DCONF - Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf)



Demora na resposta	50
Demora no registro de empresa de manutenção em extintores	16
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	09
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	07
Demora no registro de instalador de GNV	04
Demora no registro de objeto	03
Demora no registro de unidade de reforma de pneu	03
Insatisfação quanto a solução do problema	03
Dados desatualizados	02
Demora na emissão de licença de importação	02
Demora na emissão de selo para extintor de incêndio	01
Demora na declaração de não compulsoriedade de certificação	01
Demora na emissão da declaração de importação	01

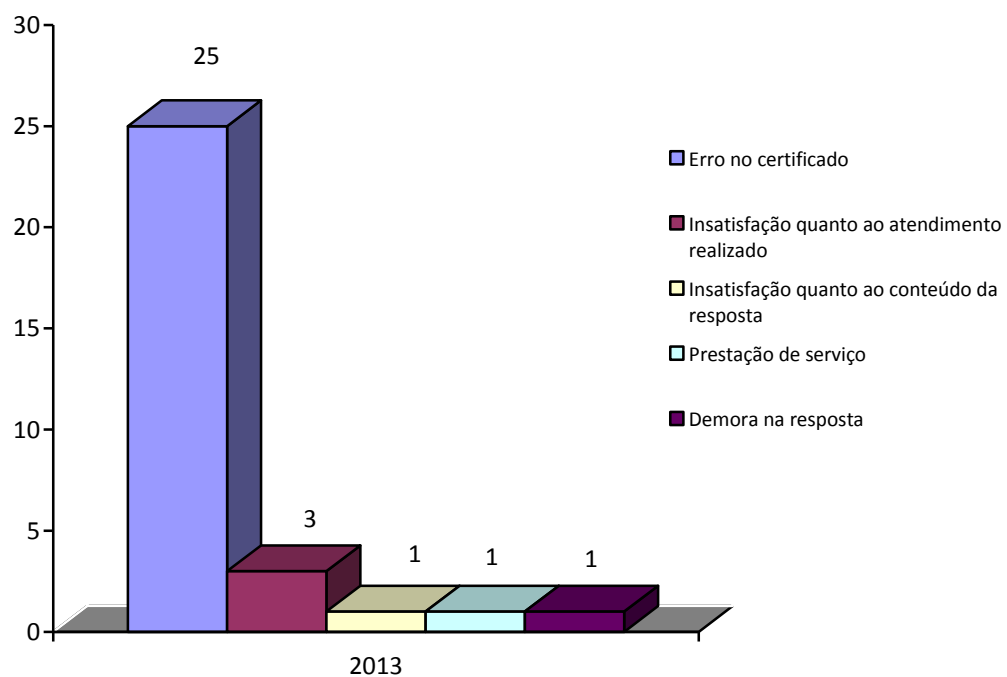
Demora no registro de empresa de Sistema Não Metrológico de Fiscalização do Trânsito	01
Demora no registro de empresa fabricante de colete para motociclista	01
Demora no registro de declaração do fornecedor para conversor catalítico	01
Problemas com o e-mail/endereço fornecido para resposta	01
<b>Total</b>	<b>106</b>

### DIMEL –Diretoria de Metrologia Legal



Demora na resposta	11
Demora na verificação do medidor de energia elétrica	01
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	01
<b>Total</b>	<b>13</b>

## DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica



Erro no certificado	25
Insatisfação quanto ao atendimento realizado	03
Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta	01
Prestação de serviço	01
Demora na resposta	01
<b>Total</b>	<b>31</b>