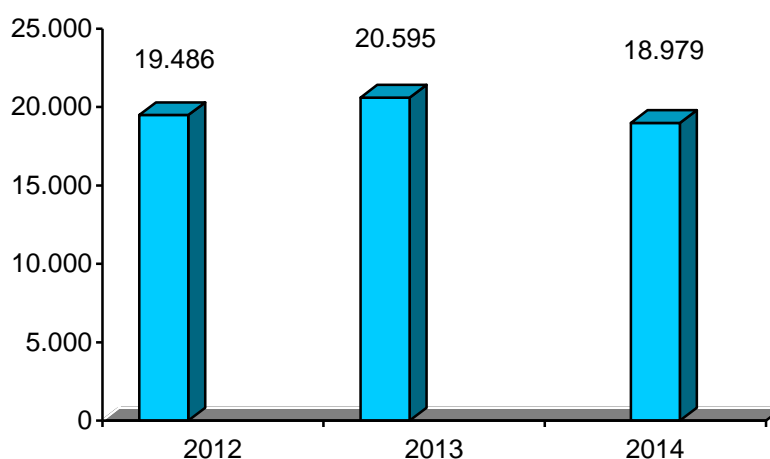


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – 1º Semestre 2014

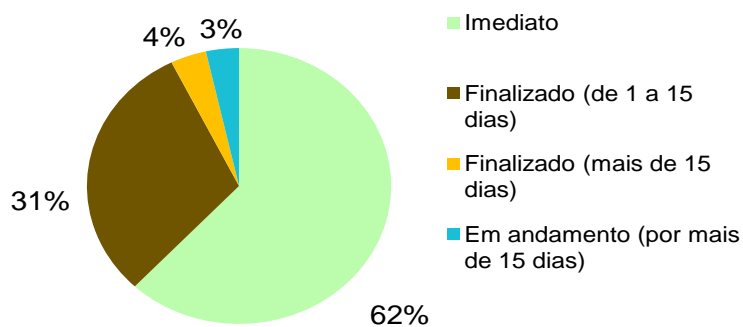
Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	17.780	17.355	425
Reclamação	361	205	156
Denúncia	651	584	67
Sugestão	148	146	02
Elogio	13	12	01
Crítica	26	12	14
Total	18.979	18.304 (96%)	665 (4%)

Quadro comparativo de atendimentos

1º semestre



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	651
Reclamação	361
Assuntos	Quantidade
Qualidade no Atendimento Demora na resposta Demora no registro de empresa de manutenção em extintores Demora no registro de objeto Erro no certificado Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta Insatisfação quanto ao serviço realizado Demora no registro de instalador de GNV Demora na acreditação de organismo/laboratório Demora no registro de empresa de descontaminação Insatisfação quanto a solução do problema Insatisfação quanto ao atendimento realizado Demora no registro de unidade de reforma de pneu Dados desatualizados Orçamento para calibração de instrumentos Posto de selagem cronotacógrafo Prestação de serviço Selo utilizado na manutenção de instrumento metrológico Demora na emissão da declaração de importação Demora na emissão de certificado de registro (extintor de incêndio) Demora na emissão de selo para extintor de incêndio	104
Produto de Certificação Compulsória Brinquedo Aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança Forno e fogão a GÁS de uso doméstico	107
Programa Brasileiro de Etiquetagem - PBE Compulsório - fogão e forno (Segurança e eficiência energética) Compulsório - máquina de lavar Compulsório - refrigerador e assemelhados	29
OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular	20
Falsos fiscais Bahia 69 Minas Gerais 67 Paraíba 54 Pernambuco 54 Maranhão 47 Sergipe 44 Pará 34 Rio Grande do Norte 28 Espírito Santo 20 Góias 19 Ceará 18 Acre 15 Distrito Federal 14 Alagoas 13 São Paulo 13 Rondônia 06 Rio de Janeiro 05 Mato Grosso 04 Mato Grosso do Sul 03 Piauí 03 Tocantins 02 Amazonas 01	533
Uso indevido da marca Inmetro Uso Institucional 7 Acreditação 5 Avaliação da Conformidade 4	16

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

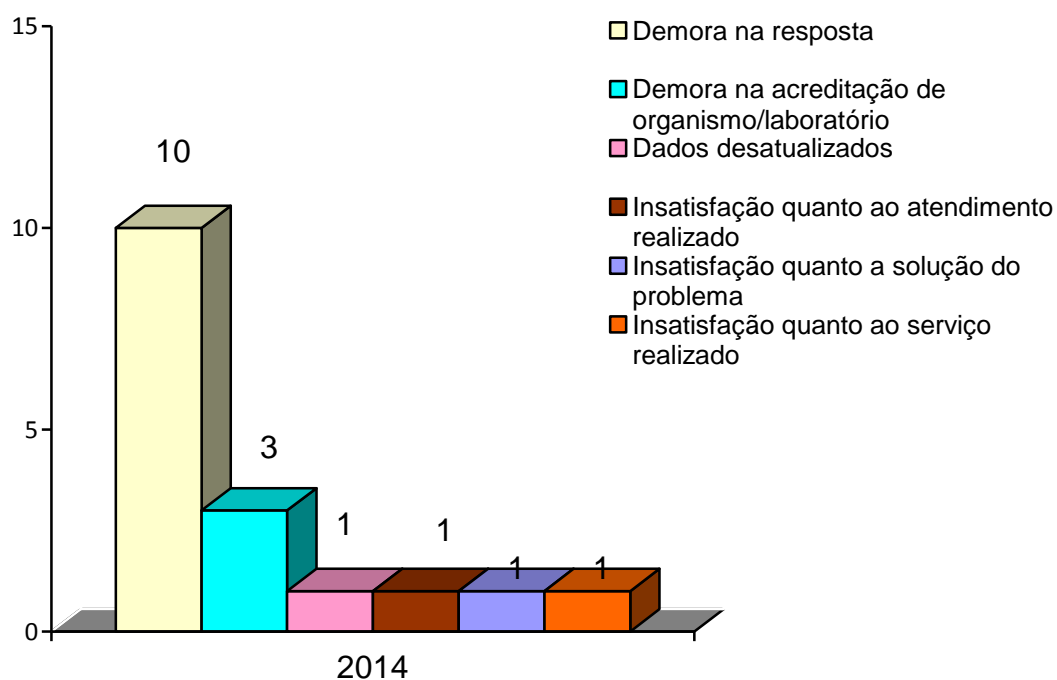
Nota: Neste semestre, destaque para o quantitativo das denúncias sobre “falsos fiscais”, em todo o Brasil. Os Estados do Nordeste foram os que apresentaram o maior número de denúncias.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

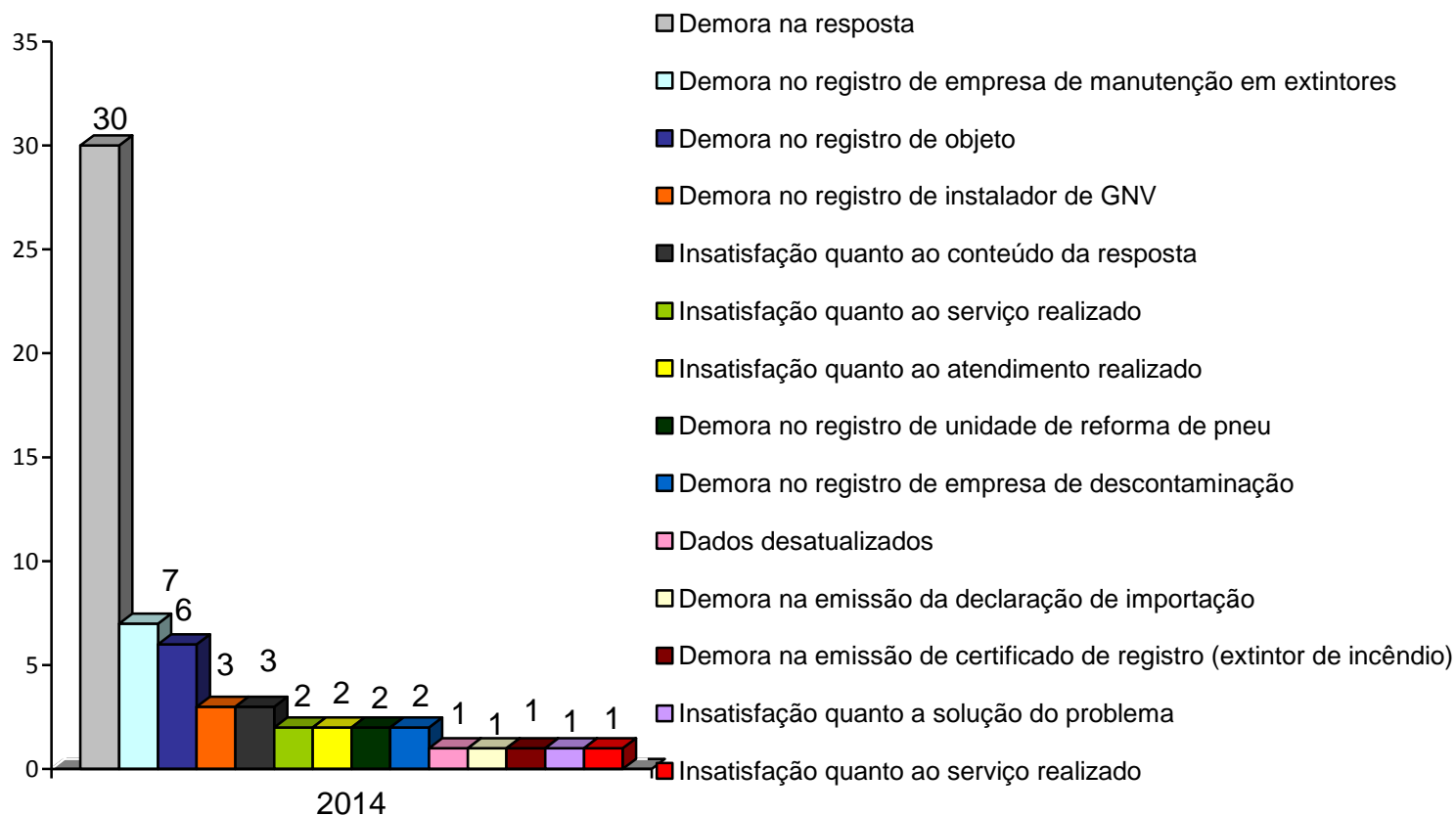
Reclamação

DIRETORIA	Total de atendimentos	Qualidade no Atendimento em números	Qualidade no Atendimento em %
CGCRE	4.652	17	0,37
DCONF	6.817	62	0,91
DIMEL	1.114	05	0,45
DIMCI	89	11	12,36

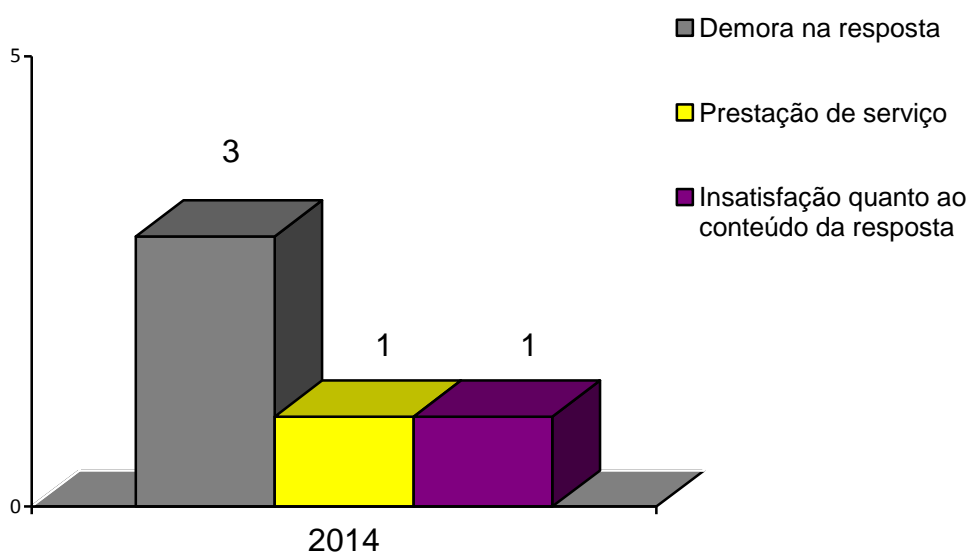
CGCRE- Coordenação Geral de Acreditação



DCONF - Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf)



DIMEL –Diretoria de Metrologia Legal



DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica

