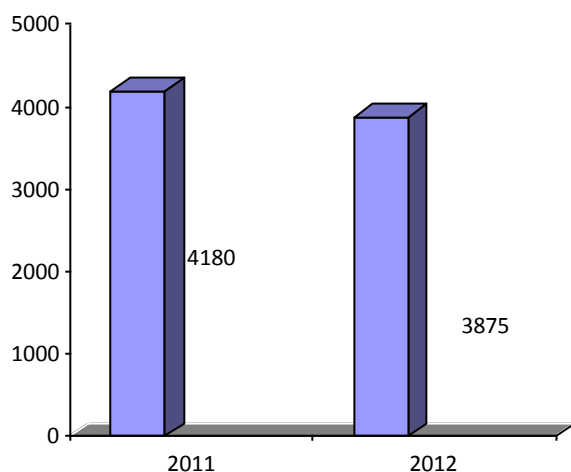
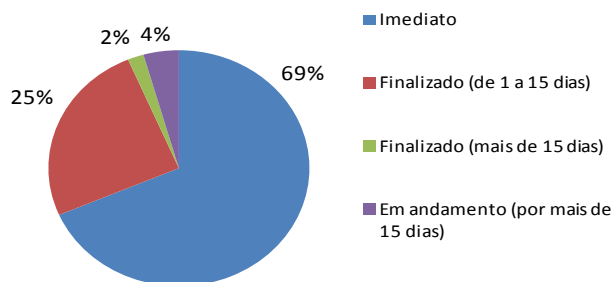


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Agosto - 2012

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
<b>Informação</b>	3735	3635	100
<b>Reclamação</b>	81	30	51
<b>Denúncia</b>	32	15	17
<b>Sugestão</b>	18	18	00
<b>Crítica</b>	05	03	02
<b>Elogio</b>	04	04	00
<b>Total</b>	<b>3875</b>	<b>3705 (96%)</b>	<b>170 (4%)</b>



### Tempo de resposta



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>32</b>
<b>Reclamação</b>	<b>81</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * base de empresa de manutenção de extintor de incêndio * demora no atendimento em posto de ensaio * demora no registro de empresa de descontaminação * demora no registro de unidade de reforma de pneu * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto à solução do problema * demora na emissão de certificado de registro (colete de alta visibilidade)	21
Produto de Certificação Compulsória * dispositivo de retenção * preservativo masculino	16
Site do Inmetro * desatualização de dados * erro no sistema Orquestra	09
Programa Brasileiro de Etiquetagem	06
OIA-SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	05
Uso indevido da marca * Institucional * Acreditação	04
Serviço com declaração do fornecedor compulsório	03