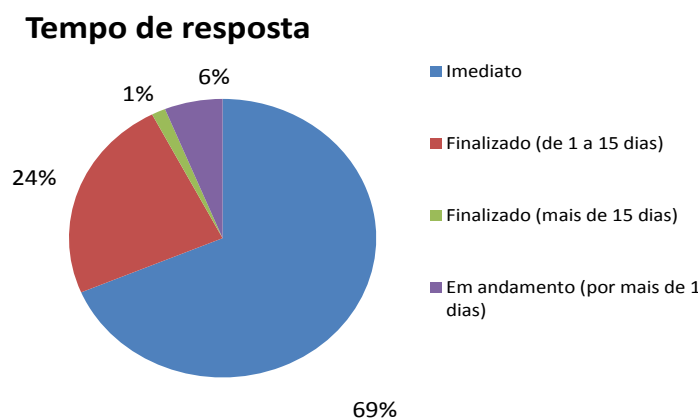
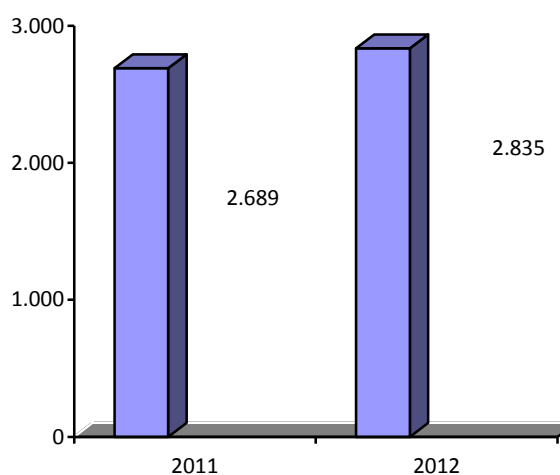


Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Dezembro - 2012

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2.296	2.201	95
Reclamação	50	13	37
Denúncia	14	04	10
Sugestão	17	15	02
Crítica	08	06	02
Total	2.835	2.239 (94%)	146 (6%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	14
Reclamação	50
Assuntos	Quantidade
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * fósforos de segurança	18
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de objetos * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora no registro de unidade de reforma de pneu	15
Instrumento de medição	05
Organismo de Inspeção – segurança veicular	03
Uso Indevido da Marca * Avaliação da conformidade * Institucional	02

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