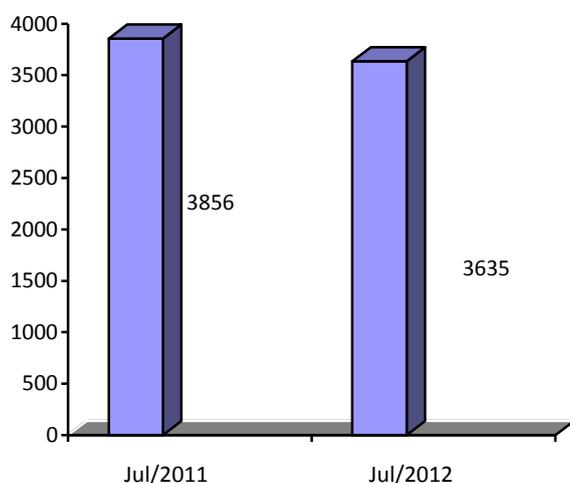


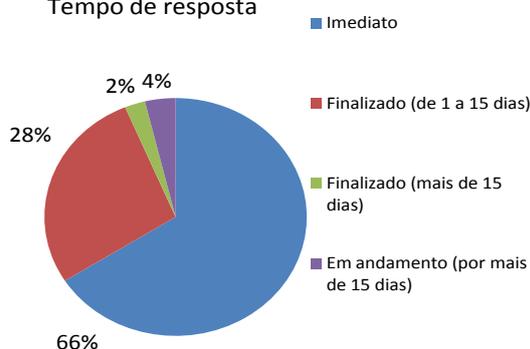
Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Julho - 2012

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3490	3412	78
Reclamação	82	46	36
Denúncia	26	12	14
Sugestão	31	27	04
Crítica	04	02	02
Elogio	02	02	00
Total	3635	3501 (96%)	134 (4%)

Total de Atendimentos



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período

Tipo	Quantidade
Denúncia	26
Reclamação	82
Assuntos	Quantidade
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de instalador de GNV * demora na emissão de declaração de importação * demora na emissão de selo para extintor * demora na emissão de certificado de registro (extintor de incêndio) * insatisfação quanto à solução do problema * ausência de dados no certificado * demora na emissão de certificado de registro (colete de alta visibilidade)	30
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * pannela de pressão * preservativo masculino	15
Site do Inmetro * base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) * demora na atualização de dados * atualização de dados	09
Programa Brasileiro de Etiquetagem * compulsório - forno e fogão (eficiência energética)	04

* compulsório - máquina de lavar	
OIA-SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	08
Uso indevido da marca * Avaliação da Conformidade * Institucional * Acreditação	04
Serviço com declaração do fornecedor compulsório	02
RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade * Mato Grosso do Sul * Pará	02