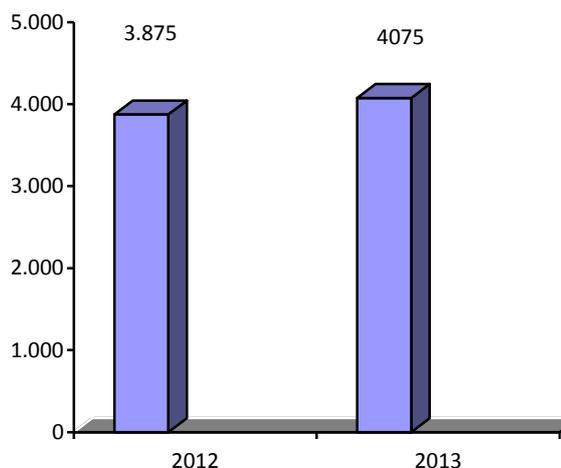
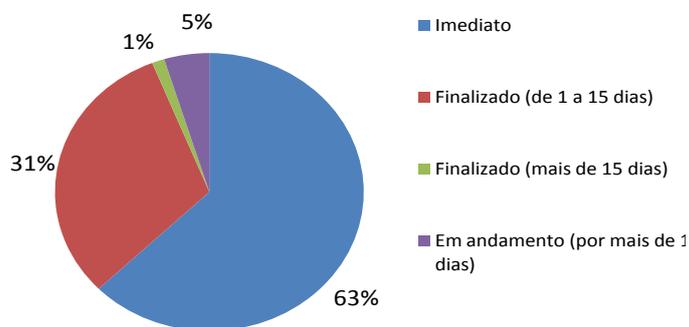


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Agosto – 2013

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.892	3.757	135
Reclamação	126	83	43
Denúncia	27	14	13
Sugestão	23	22	01
Elogio	05	05	00
Crítica	02	01	01
<b>Total</b>	<b>4.075</b>	<b>3.882 (95%)</b>	<b>193 (5%)</b>



### Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	27
Reclamação	126
Assuntos	Quantidade
Site do Inmetro * base de informações indisponível (instalador registrado) * tabela de eficiência energética – PBE	54
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * dados desatualizados * orçamento para calibração de instrumento * prestação de serviço * demora no registro de empresa de manutenção de extintores * demora no registro de objetos * demora no registro de unidade de reforma de pneu * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao serviço realizado	22
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * aparelho eletrodomestico e similares - segurança	21
OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular	09
Produto de Certificação Compulsória – Produto pirata (sem selo)	03

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