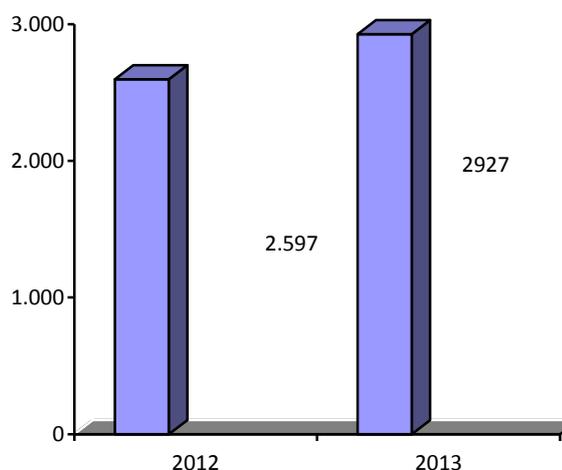


Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Fevereiro - 2013

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2.807	2.657	150
Reclamação	65	15	50
Denúncia	25	12	13
Sugestão	26	23	03
Crítica	03	01	02
Elogio	01	01	-
Total	2.927	2.709 (93%)	218 (7%)



Tempo de resposta

Tempo de resposta	Quantidade
Imediato	218
Finalizado (de 1 a 15 dias)	45
Finalizado (mais de 15 dias)	917
Em andamento (por mais de 1 dias)	1747

Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	25
Reclamação	65
Assuntos	Quantidade
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora no registro de unidade de reforma de pneu * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora no registro de instalador de gnv * demora na acreditação de organismo/laboratório * Insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora no registro de declaração do fornecedor para conversor catalítico	28
Produto de Certificação Compulsória * Aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança * Fósforos de segurança	16
Organismo de Inspeção – segurança veicular	08
Falsos fiscais * São Paulo - 02 * Bahia - 01	03

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