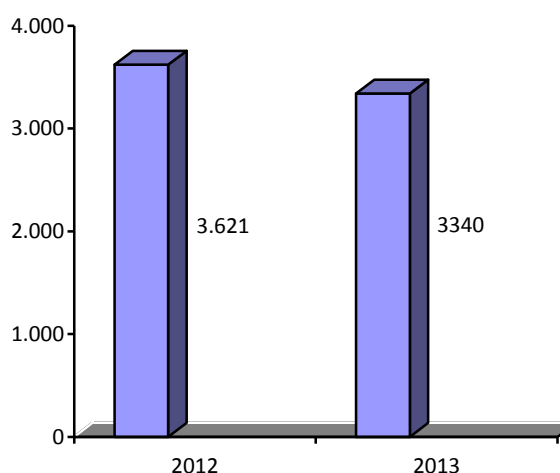
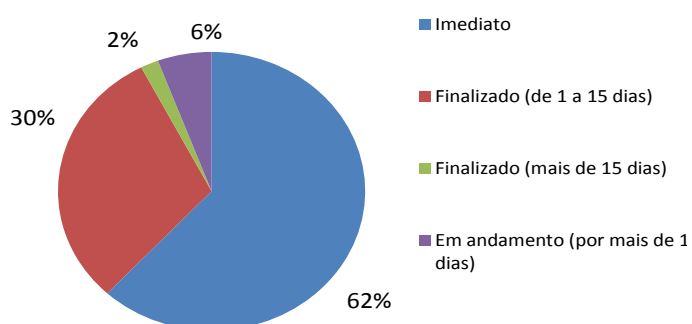


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro - Março - 2013

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3.224	3.088	136
Reclamação	63	27	36
Denúncia	25	14	11
Sugestão	24	19	05
Crítica	04	02	02
<b>Total</b>	<b>3.340</b>	<b>3.150 (94%)</b>	<b>190 (6%)</b>



**Tempo de resposta**



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	25
Reclamação	63
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora no registro de instalador de GNV * demora no registro de unidade de reforma de pneu * RBMLQ-I * demora na emissão da declaração de importação	27
Produto de Certificação Compulsória * aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança * brinquedo	15
PBE – Programa Brasileiro de Etiquetagem * compulsório – condicionador de ar * compulsório – fogão e forno (segurança e eficiência energética)	05
Organismo de Inspeção – segurança veicular	07
Falsos fiscais * DF - 06 * Goiás - 03 * SP - 01	10

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