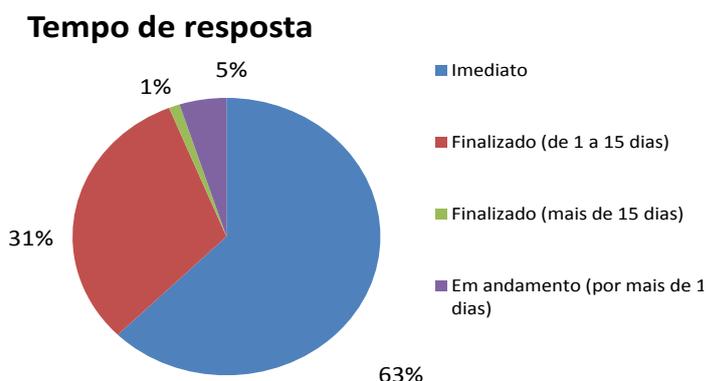
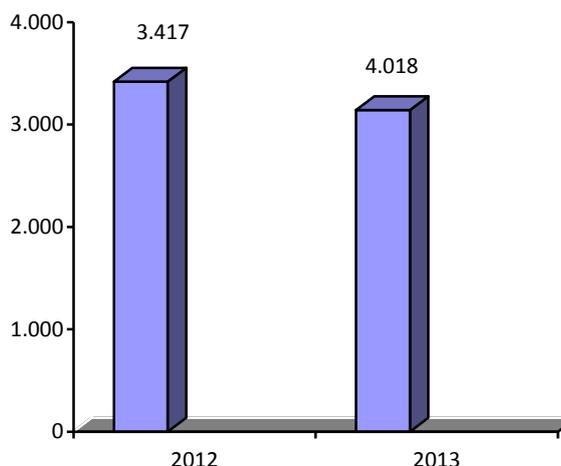


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Novembro – 2013

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3.039	2.930	109
Reclamação	50	18	32
Denúncia	20	11	09
Sugestão	23	22	01
Elogio	01	01	00
Crítica	07	03	04
<b>Total</b>	<b>3.140</b>	<b>2.985 (95%)</b>	<b>155 (5%)</b>



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncia	20
Reclamação	50
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Qualidade no Atendimento</b> * demora na resposta * demora no registro de objeto * demora no registro de oficina de selagem de cronotacógrafo * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto ao serviço realizado * demora no registro de empresa de descontaminação * dados desatualizados * demora na emissão da declaração de importação * demora na emissão de selo para extintor de incêndio	16
<b>Produto de Certificação Compulsória</b> * dispositivo de retenção * fósforo	09
<b>Site do Inmetro</b> * tabela de eficiência energética – PBE * informação incorreta * base de produtos e serviço com conformidade avaliada	08
<b>OIA – SV Organismos de inspeção segurança veicular</b>	06
<b>Falsos fiscais</b> * São Paulo – 04	04

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