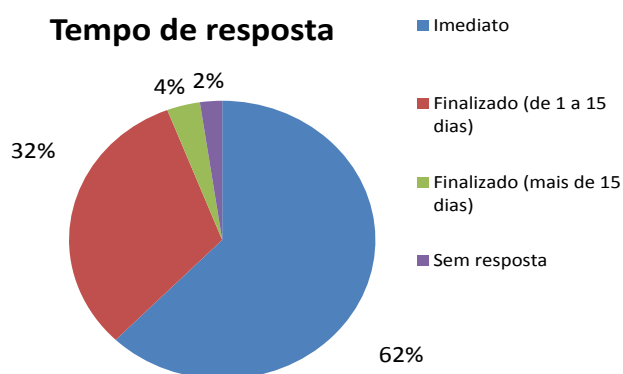
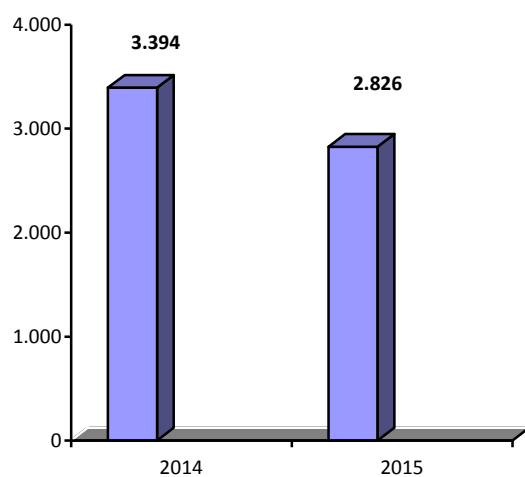


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Abril – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2703	2.661	42
Reclamação	97	77	20
Denúncia	08	04	04
Sugestão	14	14	00
Elogio	01	01	00
Crítica	03	03	00
Total	2.826	2.760 (98%)	66 (2%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	08
Reclamação	97
Assuntos	
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal	28
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao atendimento realizado * erro no certificado de empresa registrada (descontaminadora de equipamento para transporte de produto perigoso) * demora no registro de manutenção em extintores	16
Produto de certificação compulsória * dispositivo de retenção para crianças * forno e fogão a gás	11
Uso indevido da marca * Acreditação - 01 * Institucional - 01	02
Falsos fiscais * São Paulo - 01	01

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