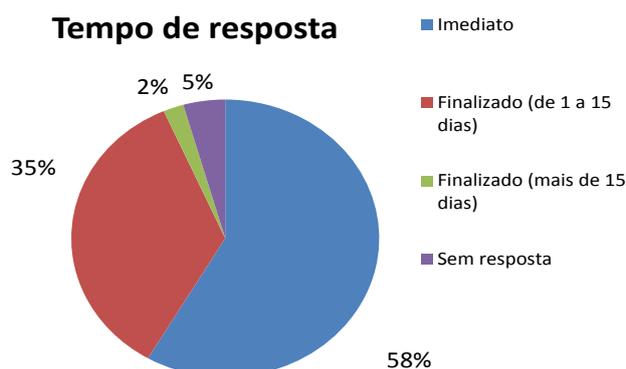
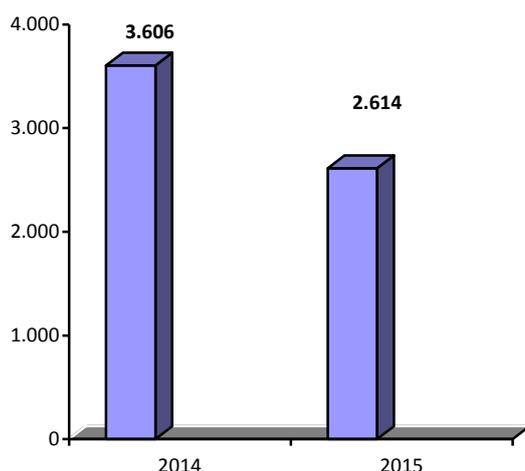


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – MAIO – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
<b>Informação</b>	2.422	2.370	52
<b>Reclamação</b>	149	112	37
<b>Denúncia</b>	26	01	25
<b>Sugestão</b>	15	14	01
<b>Elogio</b>	02	02	00
<b>Total</b>	<b>2.614</b>	<b>2.499 (96%)</b>	<b>115 (4%)</b>



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>26</b>
<b>Reclamação</b>	<b>149</b>
<b>Assuntos</b>	
OIA -- SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	28
Produto de certificação compulsória * aparelhos eletrodomésticos e similares – segurança * berço infantil * brinquedo	21
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto a solução do problema * demora na aprovação de modelo de instrumento de medição * demora na emissão de selo para extintor de incêndio * demora no registro de empresa de descontaminação * demora no registro de objeto * demora no registro de unidade de reforma de pneu * e-mail resposta não recebido	19
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal	04
Uso indevido da marca * Acreditação - 01 * Institucional - 03	04

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