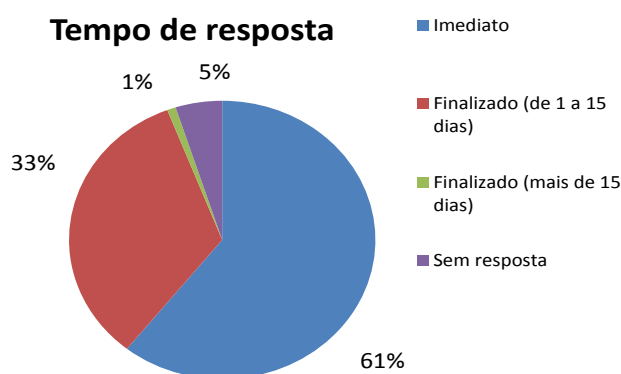
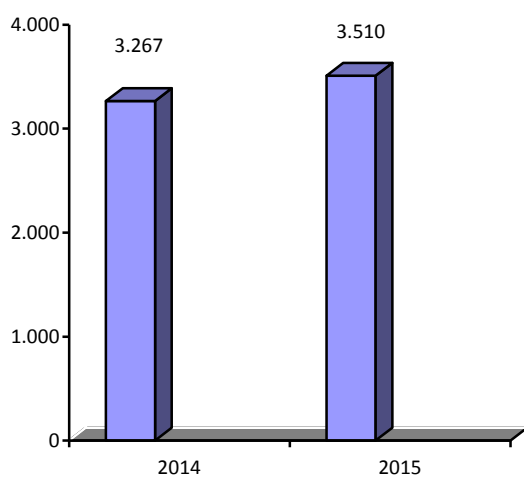


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Março – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.324	3.218	106
Reclamação	131	89	42
Denúncia	24	02	22
Sugestão	23	23	00
Elogio	02	02	00
Crítica	06	03	03
Total	3.510	3.337 (95%)	173 (5%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	24
Reclamação	131
Assuntos	
OPC - Organismo de Certificação de Pessoal	55
Produto de certificação compulsória * aparelhos eletrodomésticos e similares – segurança * forno e fogão a GÁS de uso DOMÉSTICO	25
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto ao serviço realizado * insatisfação quanto a solução do problema * demora no registro de objeto	19
OIA -- SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	10
Falsos fiscais * São Paulo - 1 * Paraná - 1	02
Uso indevido da marca * Acreditação - 01 * Institucional - 01	02

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