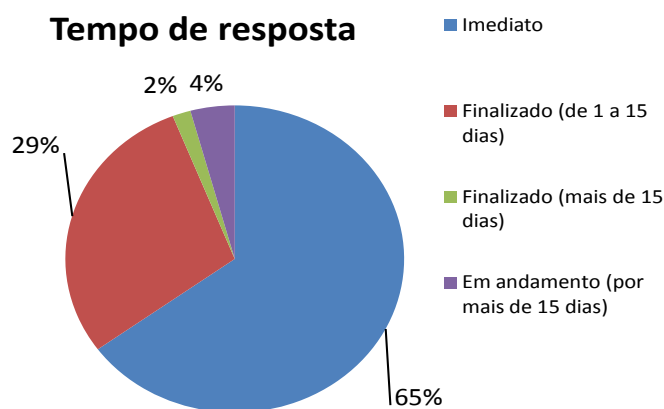
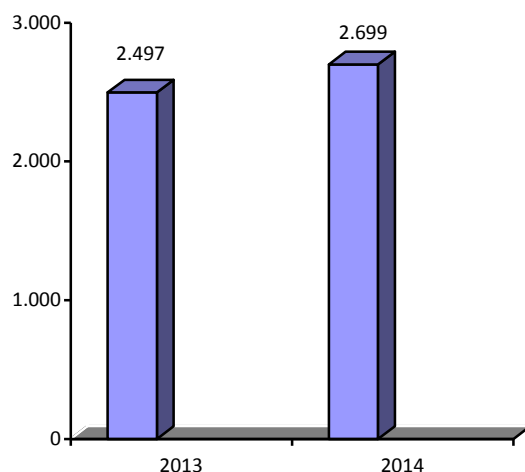


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Dezembro – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2.555	2.486	69
Reclamação	105	71	34
Denúncia	09	02	07
Sugestão	22	19	03
Elogio	03	03	00
Crítica	05	05	00
Total	2.699	2.586 (96%)	113 (4%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	09
Reclamação	105
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de objeto * erro no certificado * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao serviço realizado * prestação de serviço * demora na emissão certificado de registro de conversor catalítico * falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimentos de dúvidas no Sistema Orquestra * demora no registro de unidade de reforma de pneu	22
Produto de certificação compulsória * aparelho eletrodoméstico e segurança	18
Programa Brasileiro de Etiquetagem – PBE * ar condicionado	11
Pesquisa de satisfação * qualificação de auditores e auditores da Cgcre	11
Acidente de consumo	11
Falso Fiscal * Pernambuco - 01	01

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