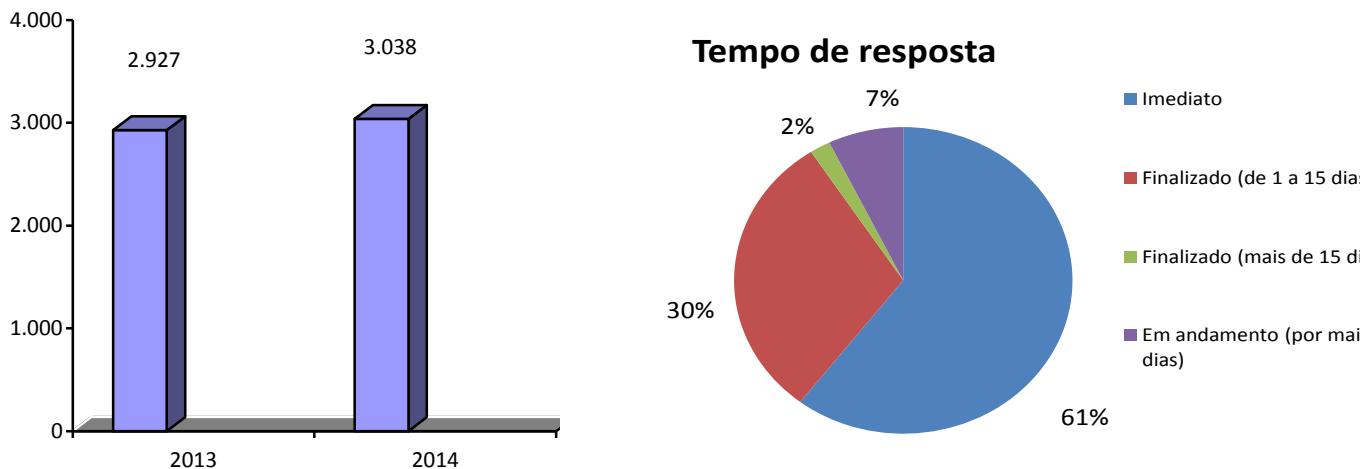


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Fevereiro – 2014

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
<b>Informação</b>	2.929	2.768	161
<b>Reclamação</b>	50	21	29
<b>Denúncia</b>	37	13	24
<b>Sugestão</b>	15	14	01
<b>Elogio</b>	01	01	00
<b>Crítica</b>	06	02	04
<b>Total</b>	<b>3.038</b>	<b>2.819 (93%)</b>	<b>219 (7%)</b>



### **Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período**

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>37</b>
<b>Reclamação</b>	<b>50</b>
<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Qualidade no Atendimento * insatisfação quanto a solução do problema * demora na resposta * insatisfação quanto ao serviço realizado * demora no registro de objeto * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de instalador de GNV	16
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * aparelho eletrodoméstico	16
Uso indevido da marca * Avaliação da Conformidade - 03 * Institucional - 02 * Acreditação - 01	06

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