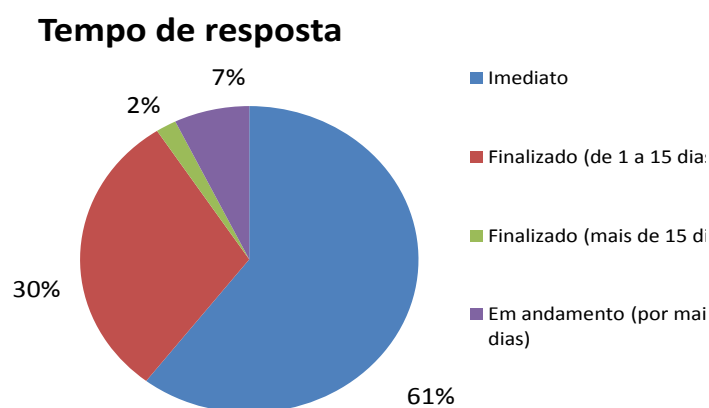
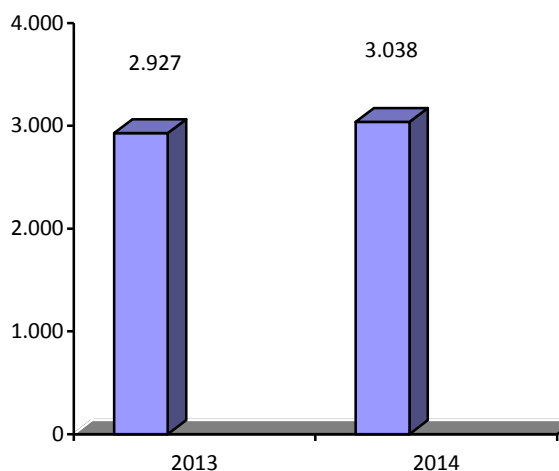


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Fevereiro – 2014

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



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	37
Reclamação	50
Assuntos	Quantidade
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.