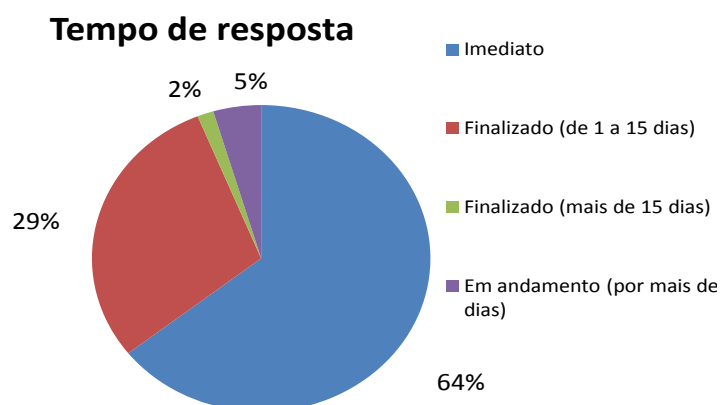
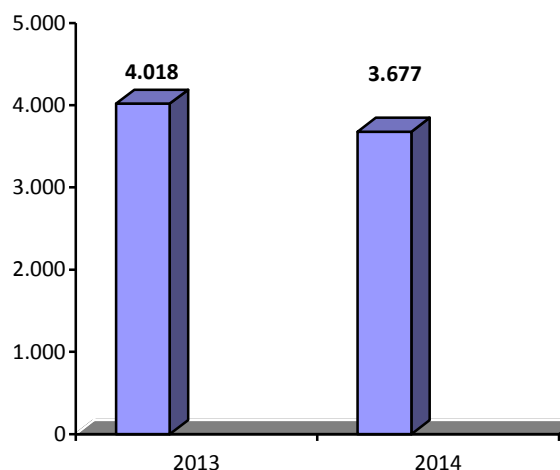


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Outubro – 2014

<b>Tipo</b>	<b>Total de Atendimentos</b>	<b>Concluídos</b>	<b>Em Análise</b>
Informação	3.506	3.395	111
Reclamação	120	81	39
Denúncia	23	03	20
Sugestão	20	19	01
Elogio	01	01	00
Crítica	07	03	04
<b>Total</b>	<b>3.677</b>	<b>3.502 (95%)</b>	<b>175 (5%)</b>



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	<b>23</b>
<b>Reclamação</b>	<b>120</b>
<b>Assuntos</b>	
Produto de Certificação Compulsória * brinquedo * aparelho eletrodoméstico e similares	25
Qualidade no Atendimento * dados desatualizados * demora na acreditação de organismo/laboratório * demora na emissão de licença de importação * demora na resposta * demora no registro de empresa de descontaminação * demora no registro de objeto * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao serviço realizado * posto de selagem cronotacógrafo	29
Acidente de consumo	12
Site do Inmetro * link sobre cronotacógrafo indisponível * tabela de Eficiência Energética - PBE	07
Uso indevido da marca * Institucional - 02 * Avaliação da Conformidade - 01	03

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