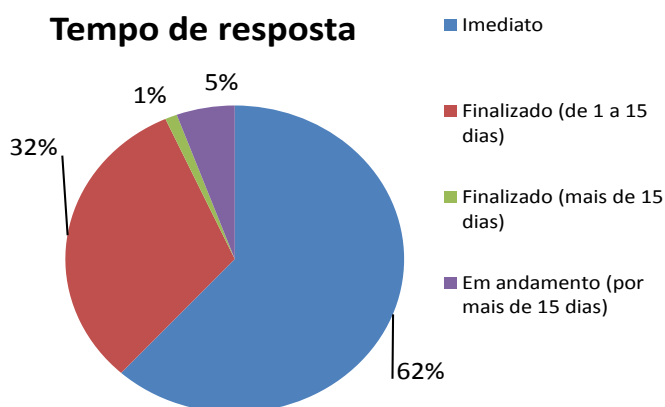
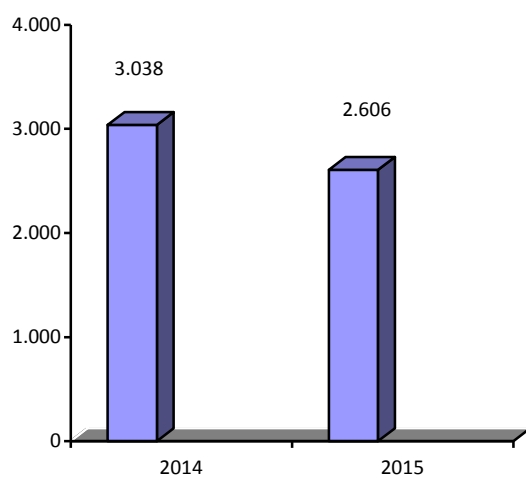


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Fevereiro – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	2.482	2.386	96
Reclamação	68	33	36
Denúncia	13	05	08
Sugestão	33	33	00
Elogio	03	03	00
Crítica	07	02	05
Total	2.606	2.461 (94%)	145 (6%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	13
Reclamação	68
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de objeto * Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na emissão da declaração de importação * erro no certificado * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado	23
Produto de certificação compulsória * brinquedo * aparelhos eletrodoméstico e similares - segurança	17
Falsos fiscais * São Paulo - 2 * Pernambuco - 1	03
Uso indevido da marca * Acreditação - 01	01

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