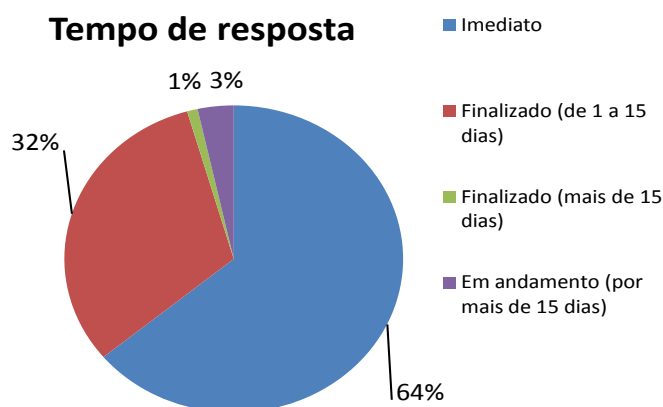
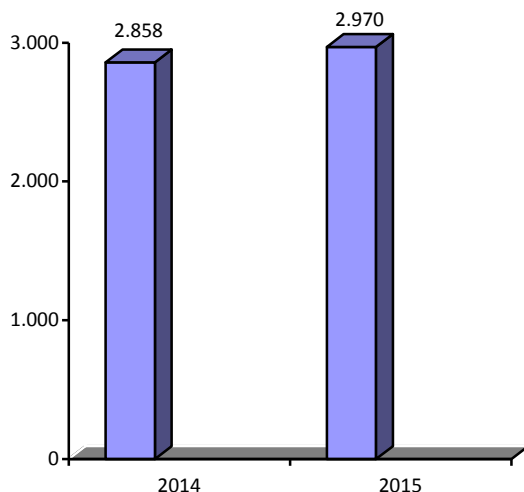


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Janeiro – 2015

| Tipo | Total de Atendimentos | Concluídos | Em Análise |
|--------------|------------------------------|--------------------|-------------------|
| Informação | 2.868 | 2.788 | 80 |
| Reclamação | 64 | 46 | 18 |
| Denúncia | 08 | 04 | 04 |
| Sugestão | 28 | 28 | 00 |
| Elogio | 01 | 01 | 00 |
| Crítica | 01 | 01 | 00 |
| Total | 2.970 | 2.868 (97%) | 102 (3%) |



| Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período | |
|--|-------------------|
| Tipo | Quantidade |
| Denúncia | 08 |
| Reclamação | 64 |
| Assuntos | |
| Produto de certificação compulsória * aparelho eletrodoméstico e segurança | 21 |
| Qualidade no Atendimento * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na resposta * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * erro no certificado * insatisfação quanto ao serviço realizado * insatisfação quanto ao serviço realizado * demora na acreditação de organismo/laboratório | 14 |
| OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular | 10 |
| Acidente de consumo | 06 |

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