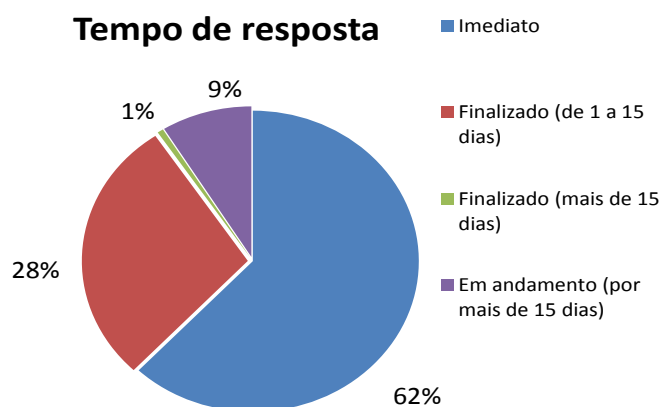
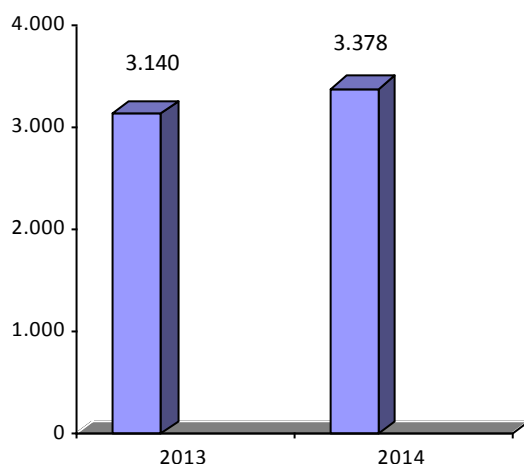


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Novembro – 2014

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Em Análise
Informação	3.058	2.944	114
Reclamação	142	107	35
Denúncia	12	04	08
Sugestão	23	16	07
Elogio	03	01	02
Crítica	140	01	139
Total	3.378	3.073 (91%)	305 (9%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	12
Reclamação	142
Assuntos	
Site do Inmetro * base de laboratórios de ensaio - RBLE * base de Laboratórios de Calibração indisponível * link sobre cronotacógrafo indisponível * base de informações indisponível (manutenção de extintor de incêndio) * informação incorreta	48
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na emissão de licença de importação * demora na emissão de selo GNV * insatisfação quanto ao serviço realizado * problemas com o e-mail/endereço fornecido para resposta * demora na emissão da declaração de importação * demora no atendimento em posto de ensaio * demora no registro de empresa de descontaminação * demora no registro de empresa de manutenção em extintores Demora no registro de objeto * erro no certificado * falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimentos de dúvidas no Sistema Orquestra * insatisfação quanto ao atendimento realizado	28
INMETRO * repasse de pagamento às oficinas de cronotacógrafo	19
Acidente de consumo	06

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