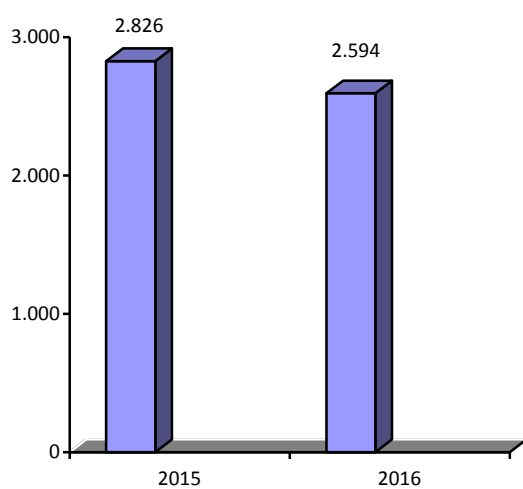
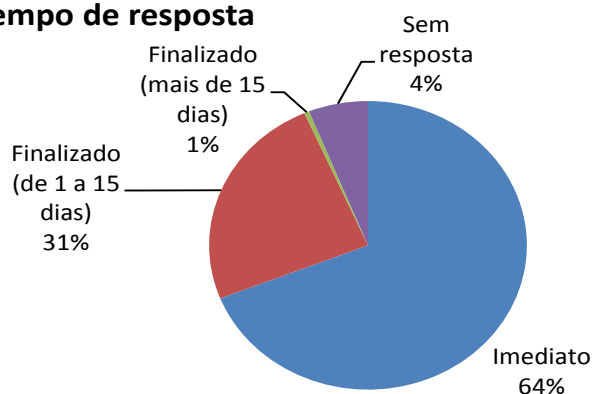


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Abril – 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.492	2.380	112
Reclamação	65	37	28
Denúncia	20	05	15
Sugestão	12	12	00
Crítica	03	02	01
Elogio	02	01	01
Total	2.594	2.437 (94%)	157 (06%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	20
Reclamação	65
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de oficina de selagem de cronotacógrafo * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora no registro de instalador de GNV * demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) * demora na emissão de certificado de registro (GNV)	20
Produto de certificação compulsória * aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança * brinquedo	19
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	08
Falsos fiscais * Ceará - 1 * Maranhão - 1 * Rio de Janeiro - 1 * São Paulo - 1	04
Uso Indevido da marca * Institucional - 02 * Acreditação - 01	03

Neste mês, ocorreu uma instabilidade no serviço 0800 285 1818 da Ouvidoria do Inmetro, ficando inoperante em alguns períodos do mês.

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