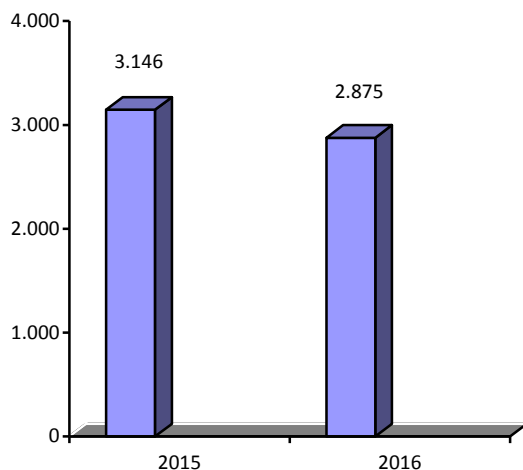
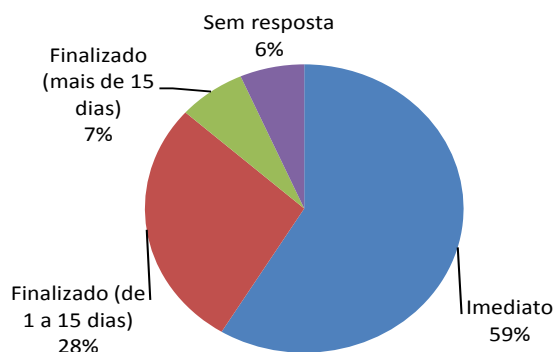


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Agosto - 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.374	2.274	100
Reclamação	457	390	67
Denúncia	31	11	20
Sugestão	13	12	01
Total	2.875	2.687 (93%)	188 (7 %)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	31
Reclamação	457
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora no registro de objeto * demora na emissão de licença de importação * demora na resposta * demora na emissão de selo para extintor de incêndio * insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora na emissão da declaração de importação * insatisfação quanto a solução do problema * demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) * insatisfação quanto ao serviço realizado * demora no registro de unidade de reforma de pneu * dificuldade de contato com o 0800 (central de informações do Inmetro) * e-mail resposta não recebido * insatisfação quanto ao serviço realizado * selo utilizado na manutenção de instrumento metrológico * demora na emissão de selo GNV * demora na declaração de não compulsoriedade de certificação * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora no registro de instalador de GNV	266
Selo de identificação da conformidade * autorização para impressão de selo	57
Registro de Objeto * erro no Orquestra	37
Produto de certificação compulsória * aparelhos eletrodomésticos e similares - segurança * brinquedo	20

Licença de importação * erro no Orquestra	11
Uso indevido da marca * Avaliação da conformidade – 01 * institucional - 01	02

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

Neste mês, ocorreu uma instabilidade no serviço de informática referentes ao sistema Orquestra.