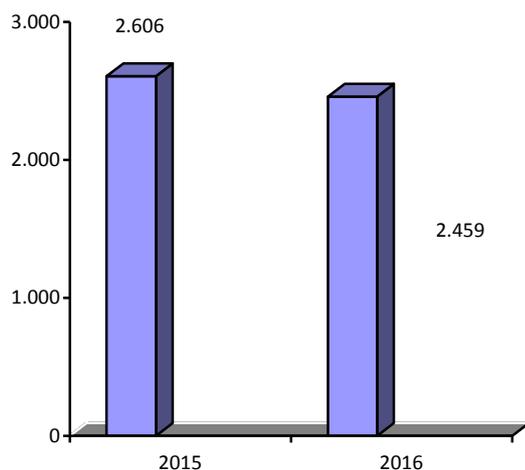
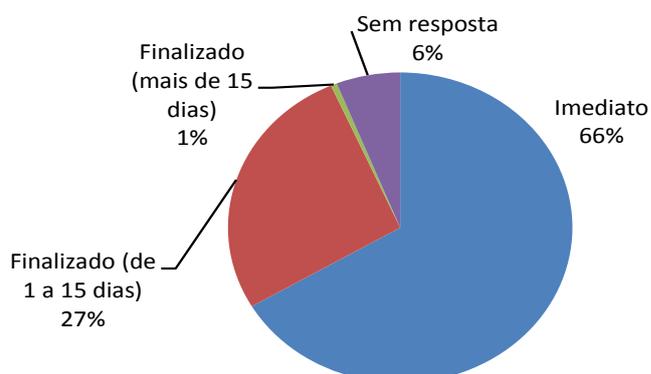


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Fevereiro – 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.359	2.255	104
Reclamação	73	45	28
Denúncia	15	03	12
Sugestão	10	08	02
Crítica	02	00	02
Total	2.459	2.311 (94 %)	148 (06%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	15
Reclamação	73
Assuntos	
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	19
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de objeto * erro no certificado * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de instalador de GNV	17
Produto de certificação compulsória * dispositivo de retenção para crianças	11
Uso Indevido da marca * Institucional - 02 * Acreditação - 01	03
Falsos fiscais * Distrito Federal- 01 * São Paulo - 01	02

Neste mês continua sendo registradas reclamações referentes reprovação na inspeção de componentes de gnv.

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