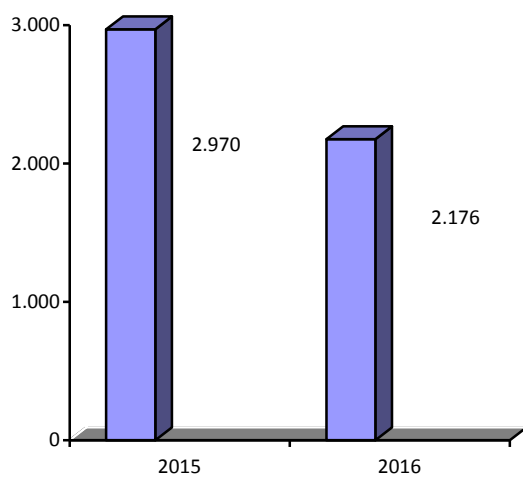
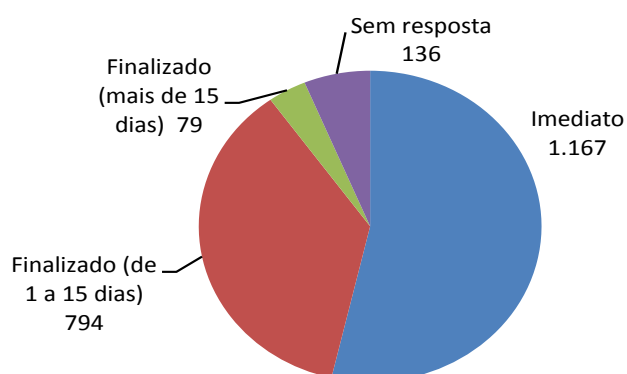


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Janeiro – 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.036	1933	103
Reclamação	102	81	21
Denúncia	10	01	09
Sugestão	21	19	02
Elogio	01	01	00
Crítica	06	05	01
<b>Total</b>	<b>2.176</b>	<b>2.040 (94%)</b>	<b>136 (06%)</b>



### Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	10
Reclamação	102
<b>Assuntos</b>	
Qualidade no Atendimento * demora no registro de objeto * demora na resposta * demora na emissão de licença de importação * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora no registro de empresa de descontaminação * demora na emissão da declaração de importação * demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) * erro no certificado * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * problemas no Sistema Orquestra	58
Produto de certificação compulsória * brinquedo * aparelho eletrodoméstico e similares - segurança	17
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	06

Neste mês continua sendo registradas reclamações referentes à demora de atendimento no OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular.

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