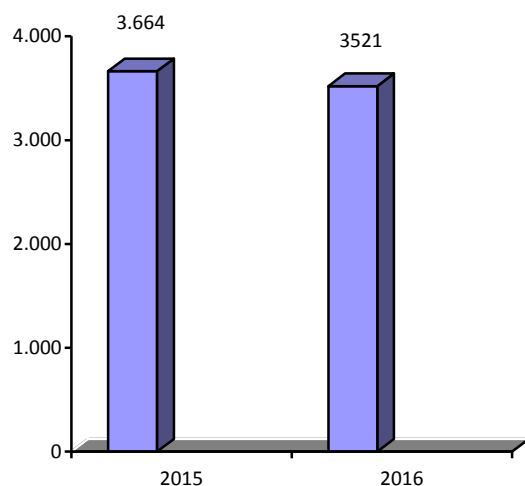
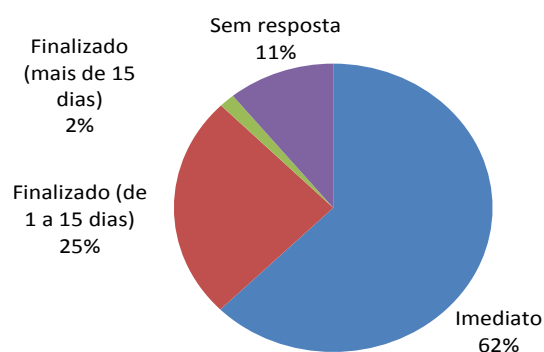


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Julho - 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
<b>Informação</b>	3.170	2.951	219
<b>Reclamação</b>	300	165	135
<b>Denúncia</b>	27	05	22
<b>Sugestão</b>	21	15	06
<b>Crítica</b>	03	03	00
<b>Total</b>	3.521	3.139 (89 %)	382 (11%)



### Tempo de resposta



<b>Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período</b>	
Tipo	Quantidade
<b>Denúncia</b>	<b>27</b>
<b>Reclamação</b>	<b>300</b>
<b>Assuntos</b>	
Licença de importação	75
Registro de Objeto	61
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora na emissão de licença de importação * demora no registro de objeto * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * Ouvidoria - SIOR * demora na emissão de selo para extintor de incêndio * Insatisfação quanto a solução do problema	46
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	24
Site do Inmetro * erro no Sistema Orquestra * atualização de dados * base de Produtos e Conformidade Avaliada * base OCP (estados misturados) * melhoria para o Sistema Orquestra	23
Uso indevido da marca * Institucional – 03 * Avaliação da conformidade - 01	04
Falsos fiscais * São Paulo - 01	01

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

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