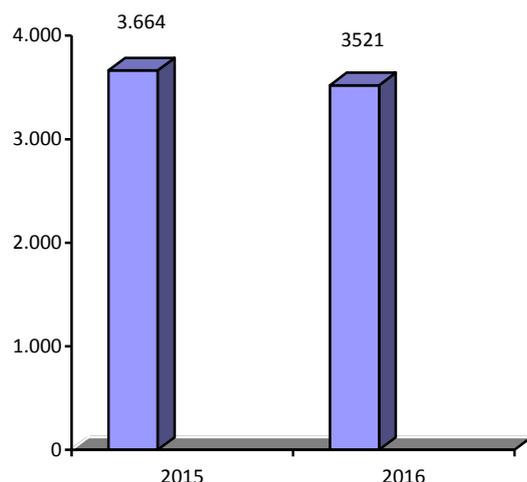
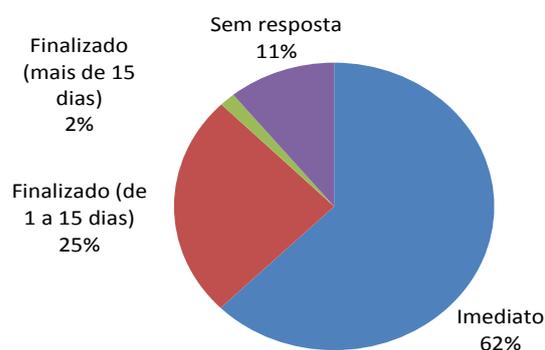


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Julho - 2016

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



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	27
Reclamação	300
Assuntos	
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.