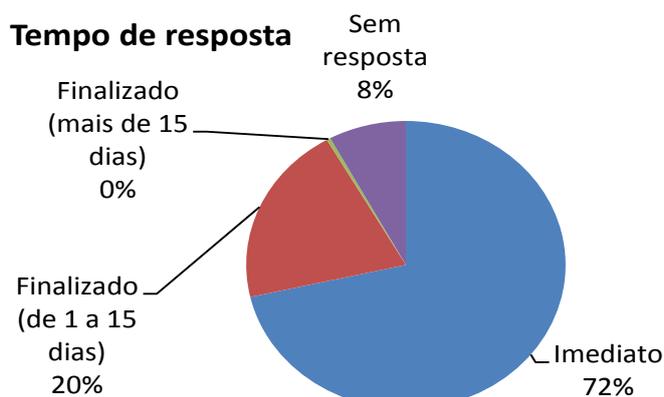
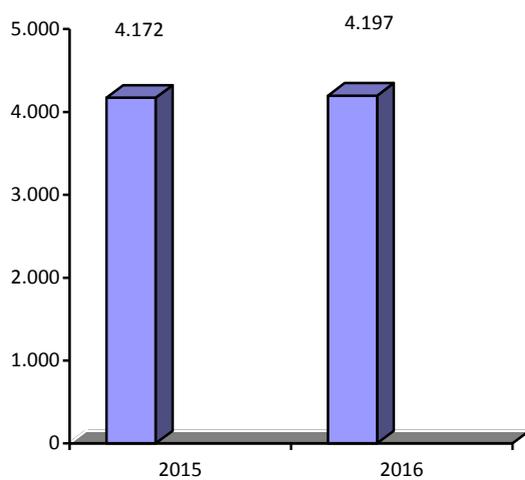


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Junho - 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	3.804	3.574	230
Reclamação	345	266	79
Denúncia	23	05	18
Sugestão	19	17	02
Crítica	04	03	01
Elogio	02	02	00
Total	4.197	3.867 (92%)	330 (08%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	23
Reclamação	345
Assuntos	
Site do Inmetro * erro no Sistema Orquestra * atualização de dados * melhoria para o Sistema Orquestra	160
Qualidade no Atendimento * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na resposta * demora na emissão de licença de importação * demora no registro de objeto * problemas no Sistema Orquestra * selo utilizado na manutenção de instrumento metrológico * falha na divulgação de regulamentos * insatisfação quanto ao atendimento realizado * demora na emissão de selo para posto de selagem/ensaio em cronotacógrafo * demora na marcação de auditoria * posto de selagem cronotacógrafo	64
Produto de certificação compulsória * panela de pressão * embalagem transportes terrestres de produtos perigosos (grande4s e pequenos)	45
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	21
Uso indevido da marca * Institucional - 04	04

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

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