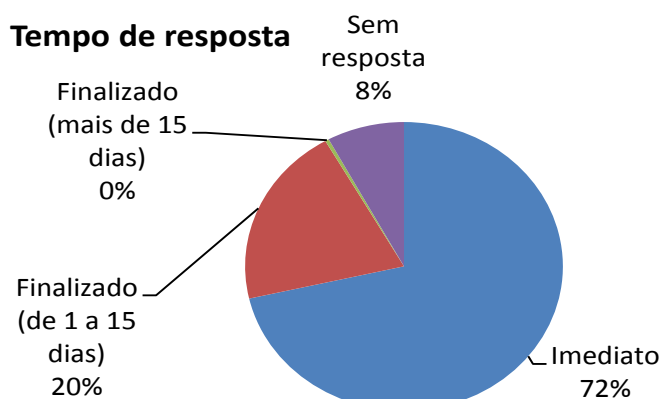
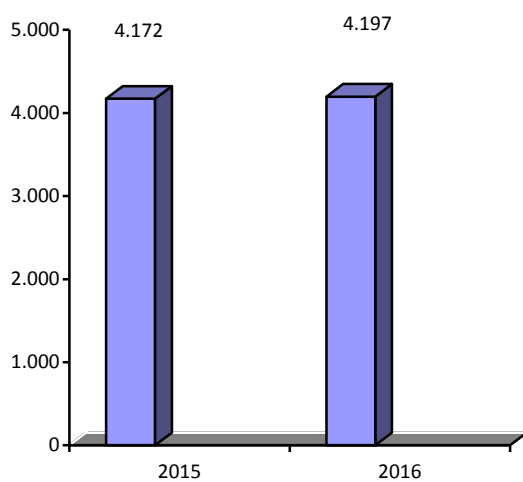


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Junho - 2016

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



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
<b>Denúncia</b>	<b>23</b>
<b>Reclamação</b>	<b>345</b>
<b>Assuntos</b>	
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.