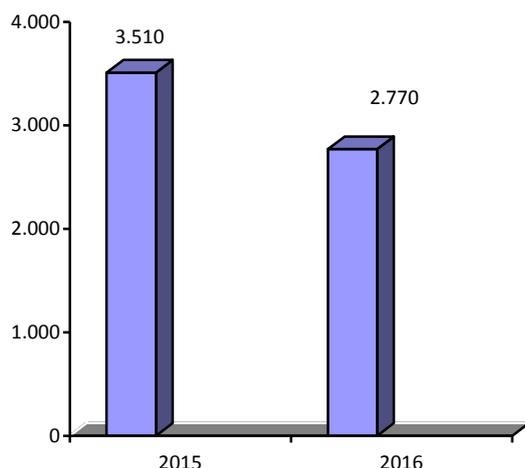
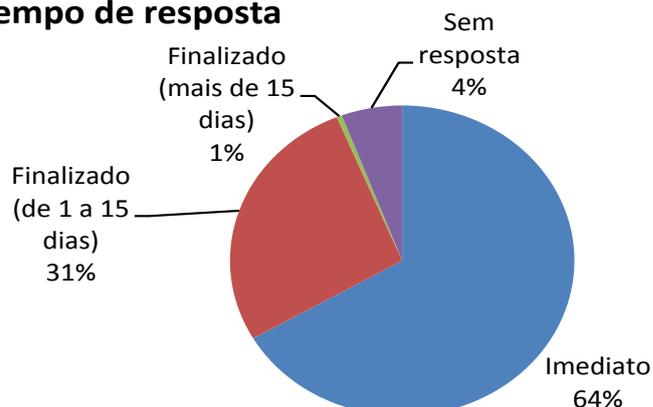


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Março – 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.654	2.540	114
Reclamação	80	51	29
Denúncia	19	05	14
Sugestão	14	13	01
Crítica	03	03	00
Total	2.770	2.612 (94%)	158 (06%)



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	19
Reclamação	80
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de objeto * e-mail resposta não recebido * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na acreditação de organismo/laboratório * demora na emissão de licença de importação	19
Produto de certificação compulsória * colchão e colchonete * forno e fogão a gás de uso doméstico	19
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	14
Uso Indevido da marca * Institucional - 04 * Acreditação - 02	06

Neste mês continua sendo registradas reclamações referentes reprovação na inspeção de componentes de gnv.

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

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