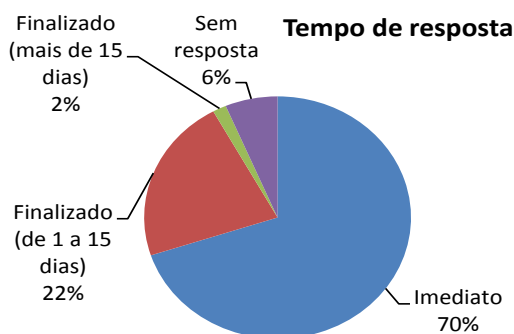
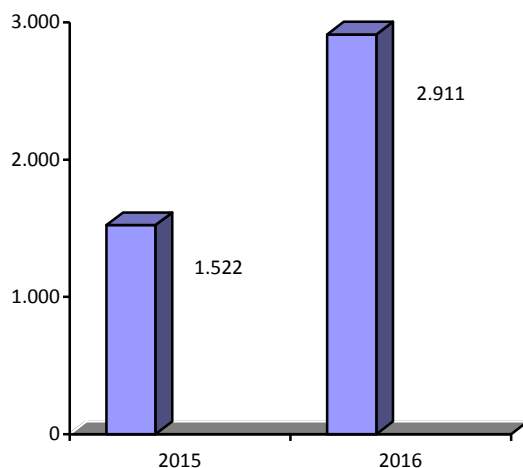


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Novembro - 2016

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.683	2.618	65
Reclamação	160	81	79
Denúncia	48	09	39
Sugestão	15	15	00
Crítica	04	02	02
Elogio	01	01	00
Total	2.911	2.726 (94%)	185 (06%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	48
Reclamação	160
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora no registro de objeto * demora na emissão de licença de importação * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora na emissão da declaração de importação * demora na emissão de certificado de registro (Extintor de Incêndio) * demora no registro de oficina de selagem de cronotacógrafo * demora no registro de unidade de reforma de pneu * erro no certificado	70
Registro de Objeto * erro no Orquestra * agendamento de Auditoria	29
Licença de importação * erro no Orquestra * prioridade deferimento de LI's	12
Produto de certificação compulsória * brinquedo * colchão e colchonete	13
OIA - SV - Organismos de inspeção - segurança veicular	11
Instrumento de medição sem aprovação de modelo	30

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