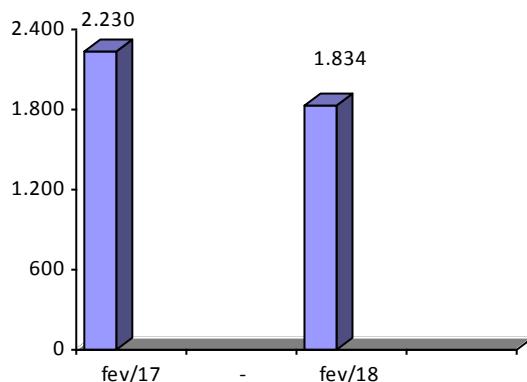


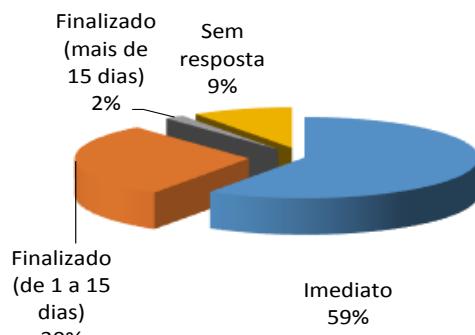
Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Fevereiro – 2018

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	1.702	1.596	106
Reclamação	112	55	57
Denúncia	11	03	08
Sugestão	09	09	
Total	1.834	1.663 (91%)	171 (09%)

Comparativo de atendimento do mesmo período



Tempo de resposta



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período

Tipo	Quantidade
Denúncia	11
Reclamação	112
Assuntos	
Registro de objeto * demora na resposta * suspensão/cancelamento indevido * demora no registro * erro no Orquestra * demora na emissão de certificado de registro	29
Licença de importação * demora na liberação no Siscomex * demora na resposta * GRU para licença de importação * demora na emissão de licença de importação	19
Produto de certificação compulsória * aparelhos eletrodoméstico e similares - segurança * fósforos de segurança	16
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * atendimento ou serviço realizado * falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimentos de dúvidas no Sistema Orquestra	12

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