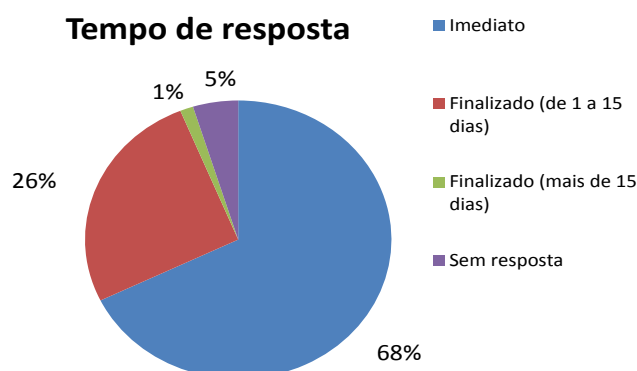
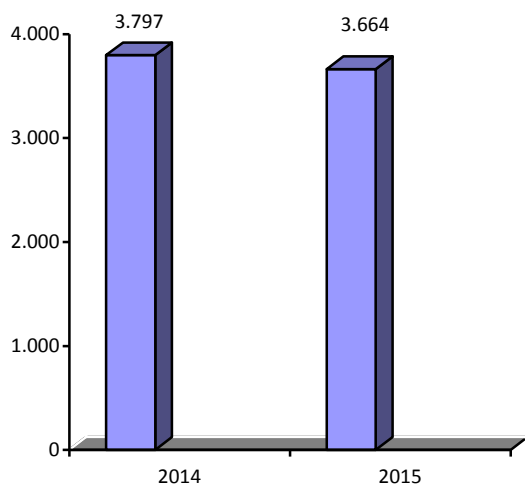


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Julho – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	3.425	3.289	136
Reclamação	205	177	28
Denúncia	18	08	10
Sugestão	13	13	00
Crítica	03	02	01
Total	3.664	3.489 (95%)	175 (5%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	18
Reclamação	205
Assuntos	
OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular	80
Produto de certificação compulsória * berço infantil - Burigotto Nanna	53
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * erro no certificado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora na emissão de selo para extintor de incêndio * demora no registro de empresa de descontaminação * prestação de serviço * satisfação quanto ao conteúdo da resposta	34
Inmetro * Repasse de pagamento as oficinas de cronotacógrafo	11
Falsos fiscais * São Paulo - 02 * Goiás - 01	03
Uso indevido da marca * Avaliação da conformidade - 02	02

No mês de julho houve um crescimento de reclamações registradas de OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular sobre o tempo de demora de atendimento (diminuição de quantidade de organismos ativos, devido ao aumento de Organismos suspensos ou cancelados) e sobre a reprovação na inspeção de componentes de GNV (devido equívocos na interpretação da Portaria de inspeção, por partes dos Organismos).