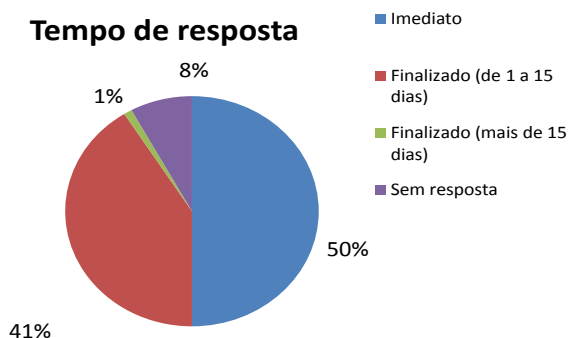
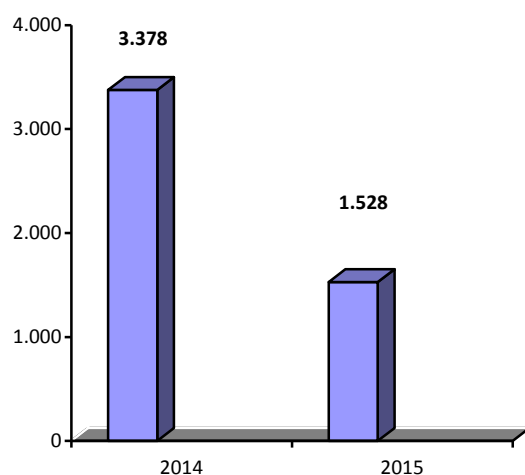


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Novembro – 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	1.441	1.348	93
Reclamação	60	43	17
Denúncia	08	01	07
Sugestão	17	13	04
Elogio	02	02	00
Total	1.528	1.407 (92%)	121 (8%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	08
Reclamação	60
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * insatisfação quanto a solução do problema * selo utilizado na manutenção de instrumento metrológico * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * insatisfação quanto ao serviço realizado * preço cobrado pelo serviço de calibração	18
Inmetro * repasse de pagamento as oficinas de cronotacógrafo	15
Produto de certificação compulsória * berço infantil - Burigotto Nanna * aparelho eletrodoméstico e similares - segurança	09
Acidente de consumo	03
Uso indevido da marca Inmetro * Institucional - 01	01

Neste mês continua sendo registradas reclamações referentes à demora de atendimento no OIA – SV - Organismo de Inspeção - Segurança Veicular.

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