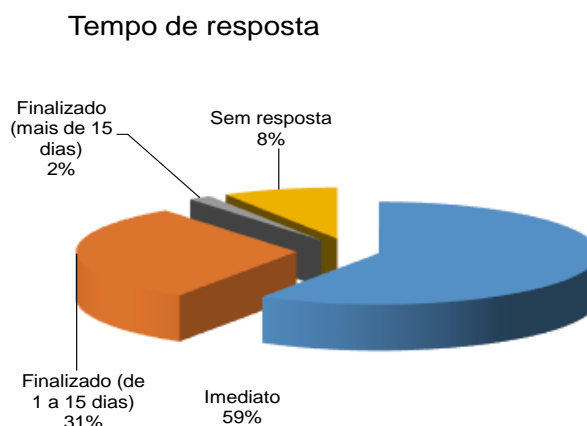
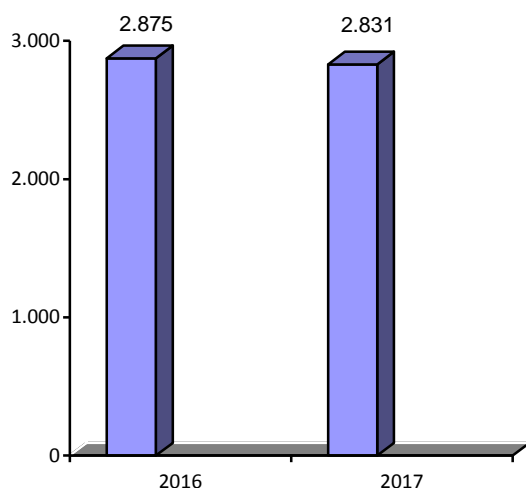


## Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Agosto - 2017

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
<b>Informação</b>	2.629	2.482	147
<b>Reclamação</b>	169	93	76
<b>Denúncia</b>	18	04	14
<b>Sugestão</b>	13	12	01
<b>Crítica</b>	01	00	01
<b>Elogio</b>	01	01	00
<b>Total</b>	2.831	2.592 (92%)	238 (8%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
<b>Denúncia</b>	<b>18</b>
<b>Reclamação</b>	<b>169</b>
<b>Assuntos</b>	
<b>Qualidade no Atendimento</b> * demora na resposta * demora na liberação no SISCOMEX * demora na emissão de selo GNV * demora na marcação de auditoria * erro no certificado * insatisfação quanto a solução do problema * insatisfação quanto ao atendimento realizado * insatisfação quanto ao serviço realizado	56
<b>Registro de objeto</b> * erro no Orquestra * pedido de registro * suspensão de cancelamento indevido	38
<b>Produto de certificação compulsória</b> * componentes automotivos * carrinho para criança (bebê)	20
<b>Licença de importação</b> * erro no Orquestra * pedido de LI * GRU para licença de importação	19

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