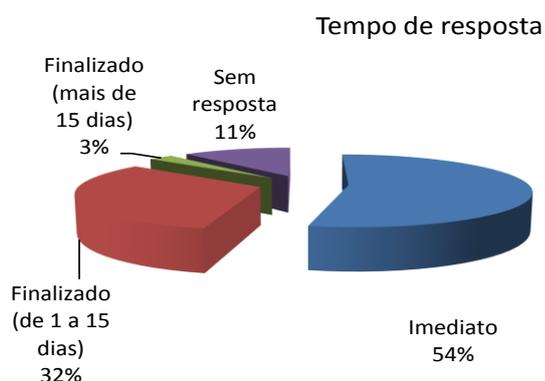
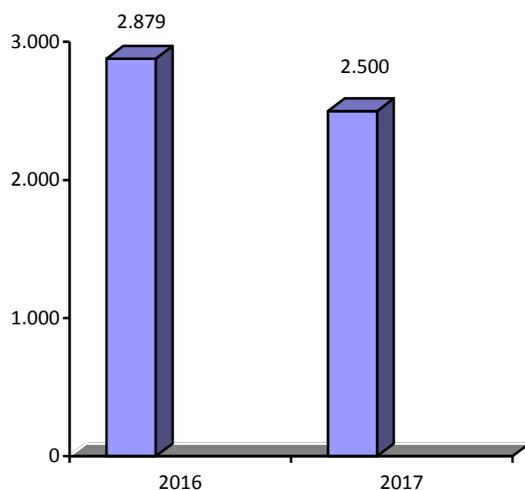


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Maio - 2017

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2238	2096	142
Reclamação	205	102	103
Denúncia	39	03	36
Sugestão	10	06	04
Crítica	05	02	03
Elogio	03	03	00
Total	2500	2.212 (88%)	288 (12%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	39
Reclamação	205
Assuntos	
Qualidade no Atendimento * demora na resposta * demora na liberação no SISCOMEX * demora na emissão de licença de importação * insatisfação quanto ao conteúdo da resposta * demora no registro de objeto * insatisfação quanto ao serviço realizado * insatisfação quanto a solução do problema * demora na emissão de selo para extintor de incêndio * demora na emissão de selo para posto de selagem/ensaio em cronotacógrafo * demora na emissão da declaração de importação * demora na emissão de certificado de registro (extintor de incêndio) * falta de telefone e/ou e-mail para esclarecimento de dúvidas no Sistema orquestra * RBMLQ-I	75
Licença de importação * erro no Orquestra * pedido de LI * GRU para importação * erro no e-mail da anuência * prioridade de deferimento de LI	51
Instrumento de medição sem aprovação de modelo	26
Registro de objeto * erro no Orquestra * pedido de registro	25

* agendamento de auditoria * GRU para registro	
Produto de certificação compulsória * brinquedo * aparelho eletrodomésticos e similares- segurança	15
Uso indevido da marca * Acreditação - 01 * Avaliação da conformidade - 01 * Institucional - 01	03

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