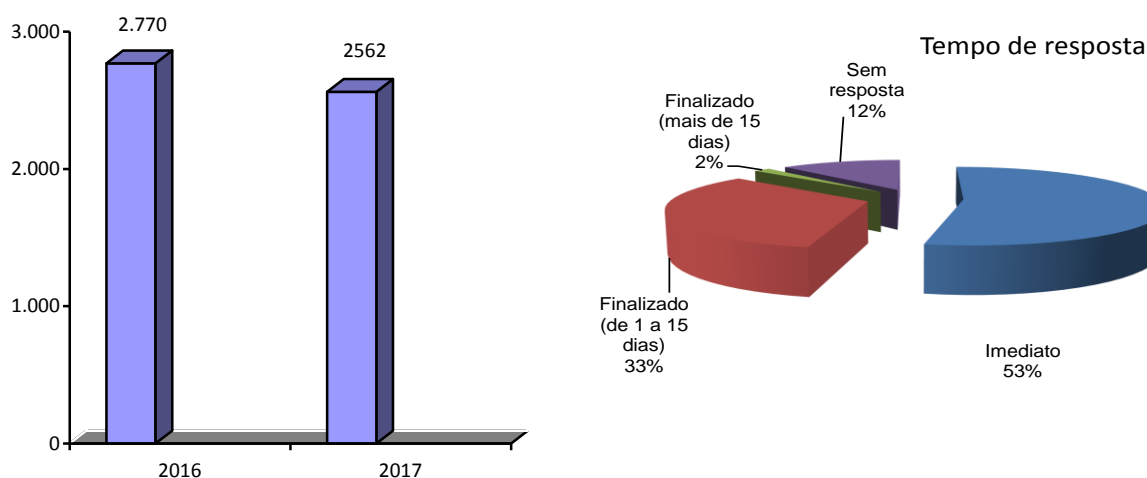


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – Março - 2017

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	2.304	2.154	150
Reclamação	133	81	52
Denúncia	104	06	98
Sugestão	11	07	04
Crítica	08	06	02
Elogio	02	02	00
Total	2.562	2.256 (88%)	306 (12%)



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	104
Reclamação	133
Assuntos	
Instrumento de medição sem aprovação de modelo	81
Qualidade no Atendimento * demora na liberação no SISCOMEX * demora na resposta * demora no registro de objeto * demora na emissão de licença de importação * insatisfação quanto ao atendimento realizado * erro no certificado * demora no registro de empresa de manutenção em extintores * demora na emissão de certificado de registro * prestação de serviço * dificuldade de contato com o 0800 (central de informações do Inmetro)	53
Produto de certificação compulsória * lâmpada led * colchões e colchonete	22
Licença de importação * erro no Orquestra * pedido de LI * prioridade deferimento LI * gru para licença de importação	16
Registro de objeto * erro no Orquestra * pedido de registro	14

*ressarcimento de pagamento - gru	
OIA-SV – Organismos de Inspeção de Segurança Veicular	09
Uso indevido da marca * Institucional – 03 * Avaliação da conformidade - 01	04

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