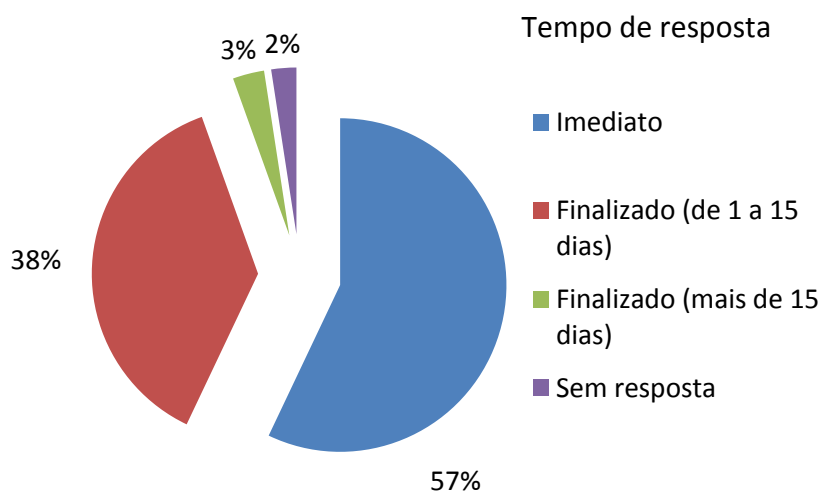
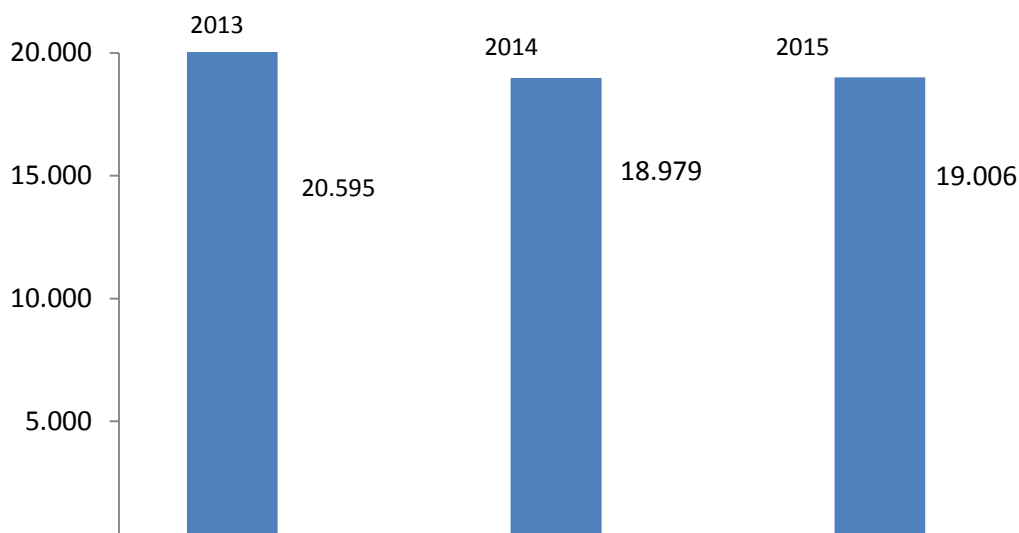


Relatório da Ouvidoria do Inmetro – 1º Semestre 2015

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem resposta
Informação	16.553	16.297	256
Reclamação	2.199	2.062	137
Denúncia	96	32	64
Sugestão	131	129	02
Elogio	09	09	00
Crítica	18	14	04
Total	19.006	18.543 (98%)	463 (2%)

Quadro comparativo de atendimentos

1º semestre



Reclamações e/ou denúncias mais demandas no período	
Tipo	Quantidade
Denúncia	96
Reclamação	2.199
Assuntos	Quantidade
Produto de Certificação Compulsória Berço Burigotto Nanna (1.575) Aparelhos eletrodoméstico e similares - Segurança Forno e fogão a GÁS de uso doméstico	1.686
Qualidade no Atendimento Demora na resposta Erro no certificado Insatisfação quanto ao conteúdo da resposta Demora no registro de objeto Insatisfação quanto ao atendimento realizado Insatisfação quanto a solução do problema Demora na emissão de selo para extintor de incêndio Insatisfação quanto ao serviço realizado Demora no registro de empresa de descontaminação Demora no registro de empresa de manutenção em extintores Demora na acreditação de organismo/laboratório Demora na aprovação de modelo de instrumento de medição Demora na emissão da declaração de importação Demora no registro de unidade de reforma de pneu E-mail resposta não recebido Prestação de serviço Insatisfação quanto ao serviço realizado	103
OIA – SV – organismo de inspeção – segurança veicular	97
OPC – Organismo de Certificação de Pessoal Acesso por cordas	89
Inmetro Repasse de pagamento de oficinas de cronotacógrafo	89
Uso indevido da marca Inmetro Uso Institucional - 7 Acreditação - 3 Avaliação da Conformidade - 1	11
Falsos fiscais São Paulo - 5 Paraná - 1 Pernambuco - 1	07

No mês de junho as reclamações sobre berços infantis, saltou de **2**, em maio, para **1.575**, em junho. Esse aumento significativo se deu por conta do recall dos berços Nanna da Burigotto.

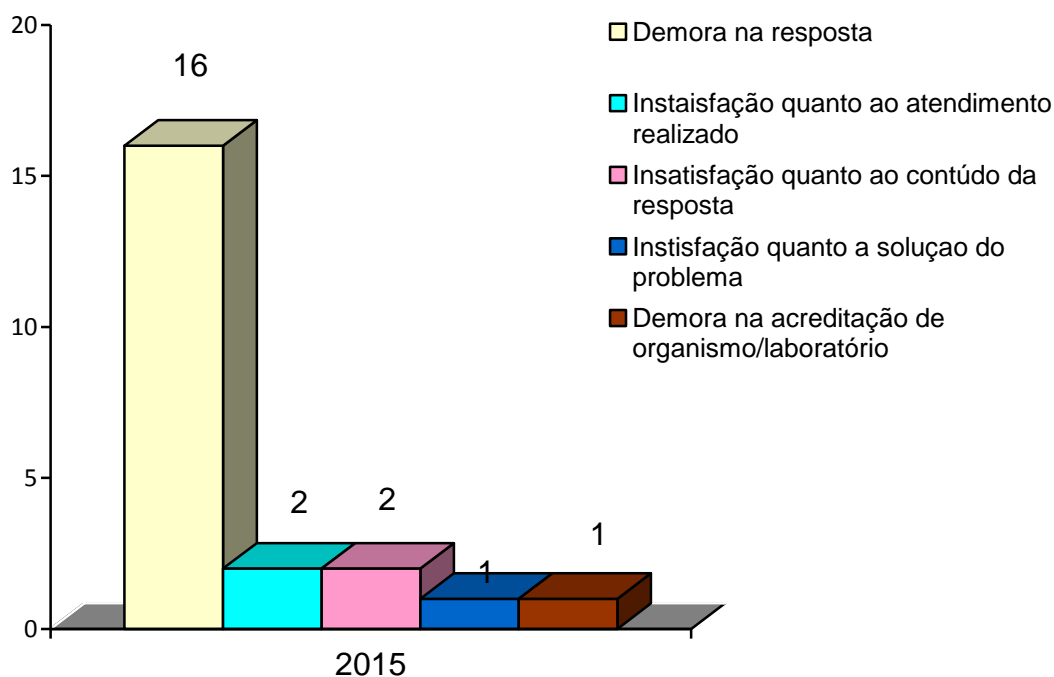
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Reclamação

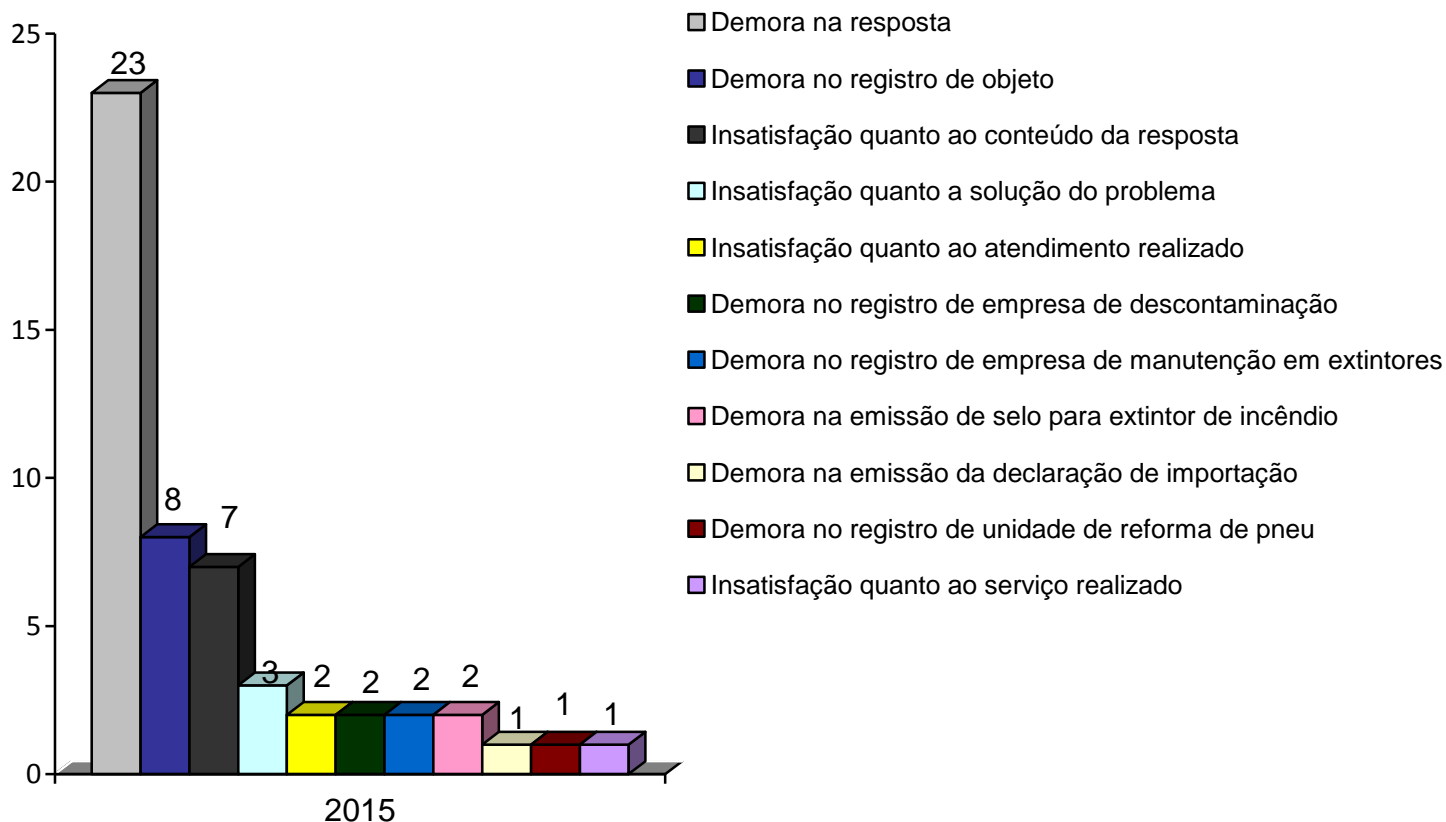
DIRETORIA	Total de atendimentos	Total	
		Valor absoluto	Valor relativo
DIMCI	104	18	17,31
DCONF	7.844	52	0,66
DIMEL	1.040	05	0,48
CGCRE	5.037	22	0,44

Obs.: A percentagem é feito no total de atendimentos de cada Diretoria.

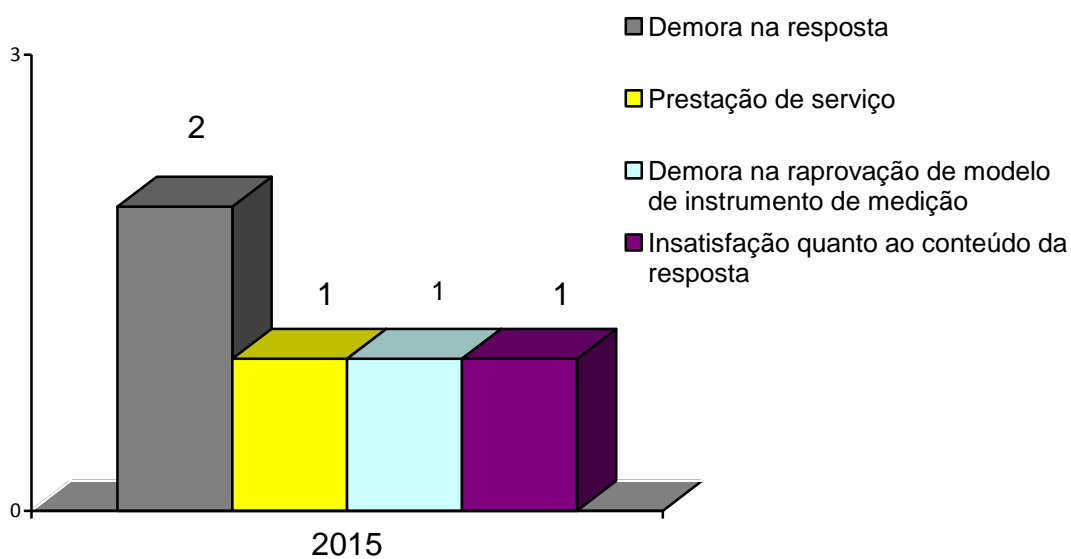
CGCRE- Coordenação Geral de Acreditação



DCONF - Diretoria de Avaliação da Conformidade (Dconf)



DIMEL – Diretoria de Metrologia Legal



DIMCI – Diretoria de Metrologia Científica

