

Ouvidoria do Inmetro

Abril/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	969	862	107
Reclamação	94	48	46
Denúncia	48	17	31
Sugestão	13	05	08
Elogio	02	02	00
Comunicação (anônima)	27	12	15
Simplifique	00	00	00
Total	1.153	946 (82%)	207 (18%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	185
Outros órgãos	63
Total	248

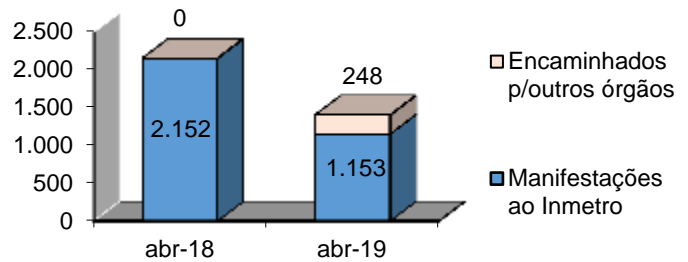
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	59
Reclamação	32
Denúncia	17
Sugestão	04
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	112

*Acumulado de janeiro a abril.

Comparativo dos nº de Atendimentos



Reclamações e Denúncias por processo finalístico (mais demandados)

Processo Finalístico	Nº de Reclamações	Nº de Denúncias	Total
Regulamentação / Avaliação da Conformidade	35	12	47 (33%)
Acreditação	04	13	17 (12%)
RBMLQ-I	04	04	08 (06%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (142) de denúncias (48) e reclamações (94) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	45
Em tramitação no prazo	00
Tempo médio de resposta	8,1 (dias)
Prorrogações	01

Comparativo dos nº de Pedidos

