

Ouvidoria do Inmetro Dezembro/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	745	704	41
Reclamação	55	39	16
Denúncia	23	11	12
Sugestão	01	01	00
Elogio	04	04	00
Comunicação (anônima)	27	22	05
Simplifique	00	00	00
Total	855	781 (91%)	74 (09%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	93
Outros órgãos	50
Total	143

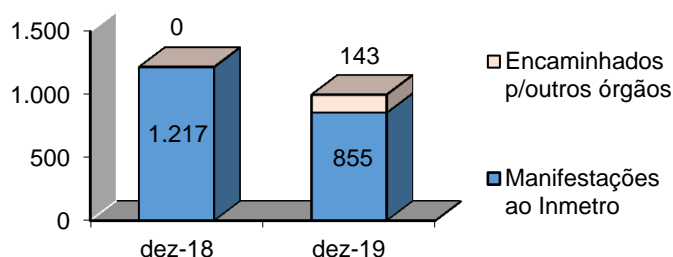
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	65
Reclamação	36
Denúncia	36
Sugestão	00
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	137

*Acumulado de janeiro a dezembro.

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	25	11	36 (46%)
Acreditação	19	01	20 (25%)
Metrologia Legal	02	06	08 (10%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (78) de denúncias (23) e reclamações (55) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	24
Em tramitação no prazo	01
Tempo médio de resposta	4,88
Prorrogações	00

Comparativo dos nº de Pedidos

