

Ouvidoria do Inmetro

Janeiro/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	1.021	942	79
Reclamação	82	51	31
Denúncia	33	12	21
Sugestão	08	03	05
Elogio	01	01	00
Comunicação (anônima)	21	12	09
Simplifique	02	02	00
Total	1.168	1.023 (88%)	145 (12%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	79
Outros órgãos	47
Total	126

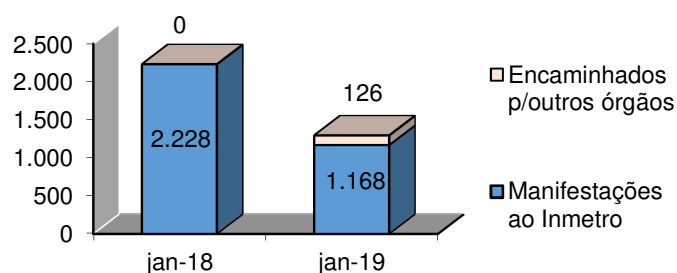
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	02
Reclamação	01
Denúncia	01
Sugestão	00
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	04

*Acumulado de janeiro.

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	53	14	67 (58%)
Acreditação	13	06	19 (16%)
Metrologia Legal	08	03	11 (10%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (115) de denúncias (33) e reclamações (82) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os Pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	20
Em tramitação no prazo	00
Tempo médio de resposta	12,8 (dias)
Prorrogações	02

Comparativo dos nº de Pedidos

