

Ouvidoria do Inmetro

Junho/2019

Manifestações por tipo

| Tipo | Nº de Atendimentos | Concluídos | Em Tratamento |
|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|
| Solicitação | 963 | 891 | 72 |
| Reclamação | 73 | 33 | 40 |
| Denúncia | 35 | 09 | 26 |
| Sugestão | 08 | 06 | 02 |
| Elogio | 02 | 02 | 00 |
| Comunicação (anônima) | 20 | 11 | 09 |
| Simplifique | 00 | 00 | 00 |
| Total | 1.101 | 952 (86%) | 149 (14%) |

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

| | |
|---|------------|
| Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I) | 141 |
| Outros órgãos | 59 |
| Total | 200 |

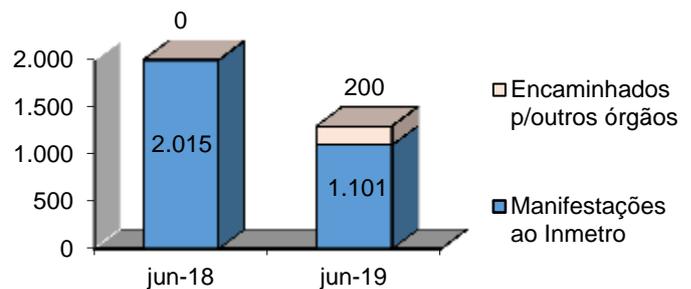
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

| Tipo | Quantidade* |
|-----------------------|-------------|
| Solicitação | 43 |
| Reclamação | 26 |
| Denúncia | 22 |
| Sugestão | 04 |
| Elogio | 00 |
| Comunicação (anônima) | 00 |
| Simplifique | 00 |
| Total | 95 |

*Acumulado de janeiro a junho.

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 | 32 | 12 | 44 (41%) |
| Acreditação | 24 | 05 | 29 (27%) |
| Metrologia Legal | 05 | 13 | 18 (17%) |

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (108) de denúncias (35) e reclamações (73) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

| Status | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Pedidos Respondidos | 26 |
| Em tramitação no prazo | 00 |
| Tempo médio de resposta | 6,3 (dias) |
| Prorrogações | 03 |

Comparativo dos nº de Pedidos

