

Ouvidoria do Inmetro Maio/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	1.073	971	102
Reclamação	76	32	44
Denúncia	40	05	35
Sugestão	09	03	06
Elogio	03	03	00
Comunicação (anônima)	27	15	12
Simplifique	00	00	00
Total	1.228	1.029 (84%)	199 (16%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	188
Outros órgãos	60
Total	248

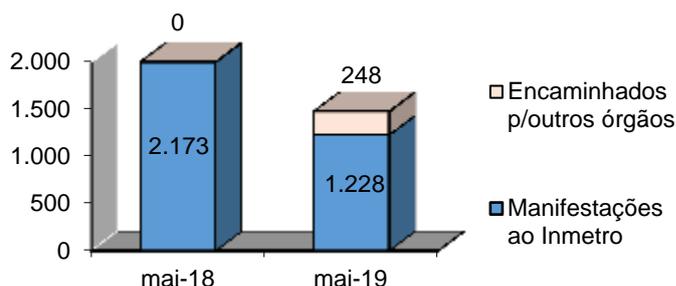
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	64
Reclamação	35
Denúncia	22
Sugestão	07
Elogio	01
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	129

*Acumulado de janeiro a maio.

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	47	14	61 (53%)
Acreditação	11	19	30 (26%)
Metrologia Legal	02	02	04 (03%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (116) de denúncias (40) e reclamações (76) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	23
Em tramitação no prazo	00
Tempo médio de resposta	7,3 (dias)
Prorrogações	01

Comparativo dos nº de Pedidos

