

Ouvidoria do Inmetro

Março/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	894	821	73
Reclamação	56	24	32
Denúncia	50	18	32
Sugestão	09	05	04
Elogio	03	03	00
Comunicação (anônima)	26	12	14
Simplifique	03	00	03
Total	1.041	883 (85%)	158 (15%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	122
Outros órgãos	30
Total	152

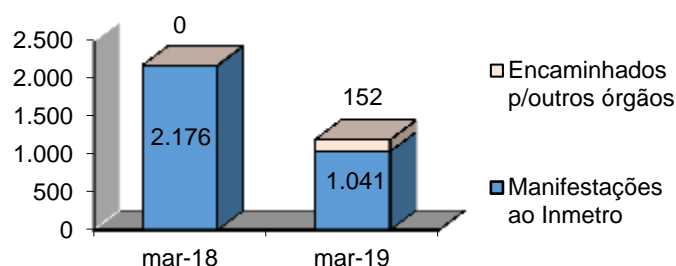
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	46
Reclamação	27
Denúncia	21
Sugestão	04
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	98

*Acumulado de janeiro a março.

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	27	18	45 (42%)
Acreditação	11	10	21 (20%)
RBMLQ-I	05	09	14 (13%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (106) de denúncias (50) e reclamações (56) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	19
Em tramitação no prazo	00
Tempo médio de resposta	8,7(dias)
Prorrogações	01

Comparativo dos nº de Pedidos

