

Ouvidoria do Inmetro

Novembro/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	734	648	86
Reclamação	32	20	12
Denúncia	30	10	20
Sugestão	03	02	01
Elogio	02	02	00
Comunicação (anônima)	42	26	16
Simplifique	00	00	00
Total	843	708 (84%)	135 (16%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	97
Outros órgãos	39
Total	136

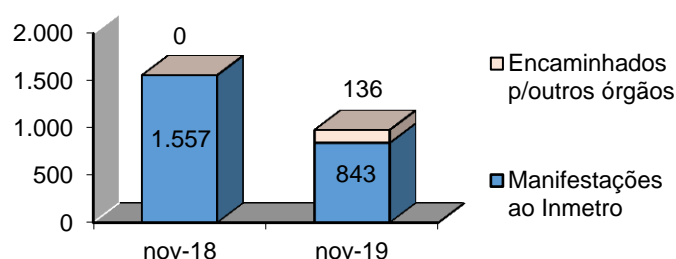
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	58
Reclamação	35
Denúncia	34
Sugestão	00
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	127

*Acumulado de janeiro a novembro.

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	17	15	32 (52%)
Acreditação	05	06	11 (17%)
Metrologia Legal	00	05	05 (08%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (62) de denúncias (30) e reclamações (32) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	45
Em tramitação no prazo	05
Tempo médio de resposta	3,6 (dias)
Prorrogações	00

Comparativo dos nº de Pedidos

