

Ouvidoria do Inmetro

Outubro/2019

Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	861	786	75
Reclamação	68	46	22
Denúncia	29	10	19
Sugestão	05	04	01
Elogio	05	04	01
Comunicação (anônima)	51	37	14
Simplifique	00	00	00
Total	1.019	887 (87%)	132 (13%)

Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	161
Outros órgãos	50
Total	211

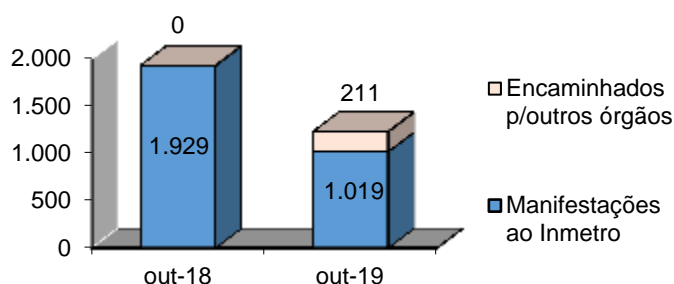
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	50
Reclamação	31
Denúncia	34
Sugestão	00
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
Total	115

*Acumulado de janeiro a outubro.

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	37	07	44 (45%)
Acreditação	16	11	27 (28%)
Metrologia Legal	06	03	09 (09%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (97) de denúncias (29) e reclamações (68) registradas no período.

Pedidos de Acesso à Informação

Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	57
Em tramitação no prazo	13
Tempo médio de resposta	2,4 (dias)
Prorrogações	00

Comparativo dos nº de Pedidos

