

# Ouvidoria do Inmetro

## Setembro/2019

### Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	1.081	980	101
Reclamação	68	45	23
Denúncia	27	13	14
Sugestão	10	07	03
Elogio	04	03	01
Comunicação (anônima)	40	31	09
Simplifique	00	00	00
<b>Total</b>	<b>1.230</b>	<b>1.079 (88%)</b>	<b>151 (12%)</b>

#### Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	143
Outros órgãos	67
<b>Total</b>	<b>210</b>

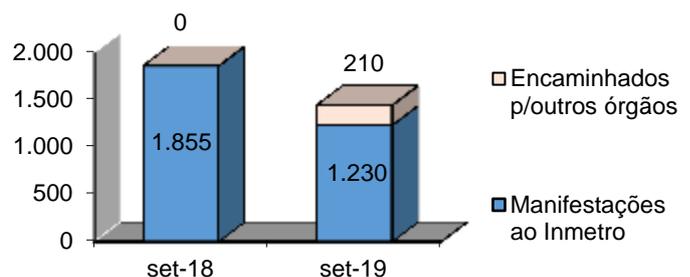
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

#### Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	50
Reclamação	23
Denúncia	35
Sugestão	02
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
<b>Total</b>	<b>110</b>

\*Acumulado de janeiro a setembro.

#### 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	41	10	51 (54%)
Acreditação	14	09	23 (24%)
Metrologia Legal	05	02	07 (07%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (95) de denúncias (27) e reclamações (68) registradas no período.

### Pedidos de Acesso à Informação

#### Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	27
Em tramitação no prazo	11
Tempo médio de resposta	4,1 (dias)
Prorrogações	01

#### Comparativo dos nº de Pedidos

