

# Ouvidoria do Inmetro Maio/2023

## Manifestações por tipo

| Tipo                  | Nº de Atendimentos | Concluídos | Em Tratamento |
|-----------------------|--------------------|------------|---------------|
| Solicitação           | 536                | 474        | 62            |
| Reclamação            | 26                 | 22         | 4             |
| Denúncia              | 29                 | 20         | 9             |
| Sugestão              | 2                  | 2          | 0             |
| Elogio                | 0                  | 0          | 0             |
| Comunicação (anônima) | 31                 | 29         | 2             |
| Simplifique           | 0                  | 0          | 0             |
| Arquivadas            | 60                 | 0          | 0             |
| <b>Total</b>          | <b>684</b>         | <b>547</b> | <b>77</b>     |

### Manifestações encaminhadas para outros órgãos

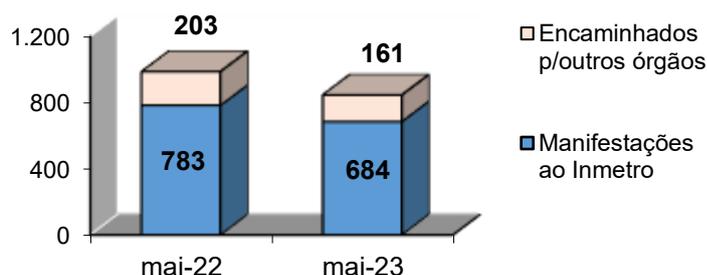
|   |            |
|---|------------|
| Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I) | 132        |
| Outros órgãos   | 29         |
| <b>Total</b>  | <b>161</b> |

### Manifestações fora do prazo

| Tipo                  | Quantidade* |
|-----------------------|-------------|
| Solicitação           | 1           |
| Reclamação            | 0           |
| Denúncia              | 0           |
| Sugestão              | 0           |
| Elogio                | 0           |
| Comunicação (anônima) | 0           |
| Simplifique           | 0           |
| <b>Total</b>          | <b>1</b>    |

\*Acumulado de janeiro a maio.

### Comparativo dos nº de Atendimentos



As manifestações encaminhadas 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.

### Reclamações e Denúncias por processo finalístico (mais demandados)

| Processo Finalístico      | Nº de Reclamações | Nº de Denúncias | Total    |
|---------------------------|-------------------|-----------------|----------|
| Avaliação da Conformidade | 11                | 19              | 30 (54%) |
| Acreditação               | 6                 | 3               | 9 (16%)  |
| Metrologia Legal          | 7                 | 4               | 11 (20%) |

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (55) de denúncias (29) e reclamações (26) registradas no período.

## Pedidos de Acesso à Informação

### Dados sobre os pedidos

| Status                 | Quantidade |
|------------------------|------------|
| Pedidos Recebidos      | 54         |
| Pedidos Respondidos    | 50         |
| Em tramitação no prazo | 4          |
| Prorrogações           | 0          |
| Recursos               | 3          |

### Comparativo dos nº de Pedidos

