

# Ouvidoria do Inmetro

## Dezembro/2020

### Manifestações por tipo

Tipo	Nº de Atendimentos	Concluídos	Em Tratamento
Solicitação	821	761	60
Reclamação	61	41	20
Denúncia	21	12	09
Sugestão	05	03	02
Elogio	01	01	00
Comunicação (anônima)	20	15	05
Simplifique	00	00	00
<b>Total</b>	<b>929</b>	<b>833 (90%)</b>	<b>96 (10%)</b>

#### Manifestações encaminhadas para outros órgãos

Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I)	153
Outros órgãos	12
<b>Total</b>	<b>165</b>

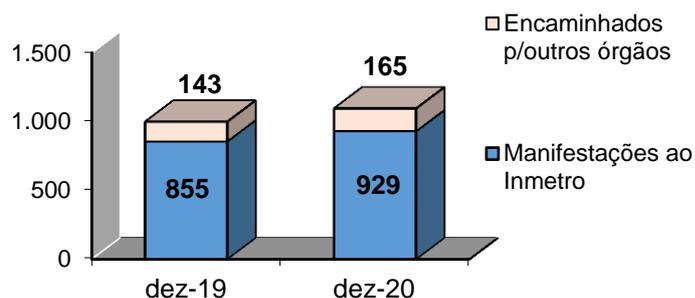
Essas manifestações não foram respondidas pela Ouvidoria do Inmetro, porém houve um trabalho de análise por parte da mesma e, algumas vezes, também de alguma Diretoria do Inmetro antes do encaminhamento.

#### Manifestações fora do prazo

Tipo	Quantidade*
Solicitação	22
Reclamação	05
Denúncia	00
Sugestão	00
Elogio	00
Comunicação (anônima)	00
Simplifique	00
<b>Total</b>	<b>27</b>

\*Acumulado de janeiro a dezembro.

#### 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	47	03	50 (61%)
Acreditação	07	07	14 (17%)
Metrologia Legal	04	00	04 (05%)

O percentual de reclamações e denúncias por processo finalístico é calculado em relação à soma (82) de denúncias (21) e reclamações (61) registradas no período.

### Pedidos de Acesso à Informação

#### Dados sobre os pedidos

Status	Quantidade
Pedidos Respondidos	22
Em tramitação no prazo	02
Prorrogações	00
Recursos	03

#### Comparativo dos nº de Pedidos

