



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

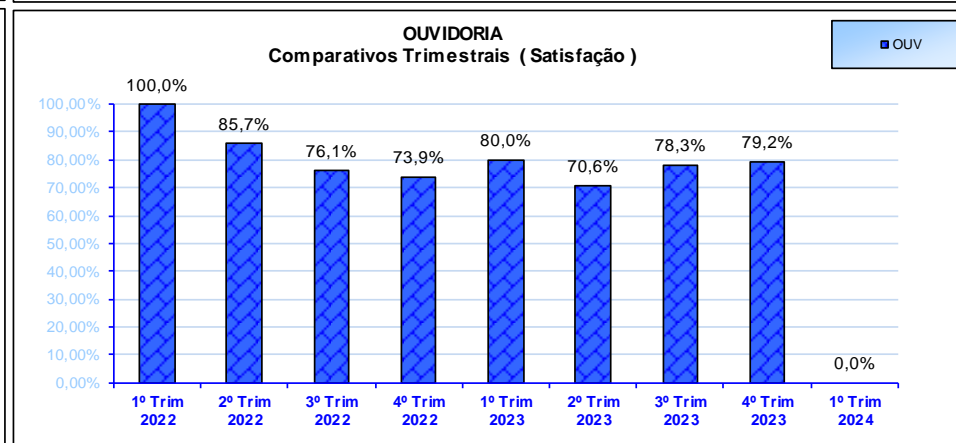
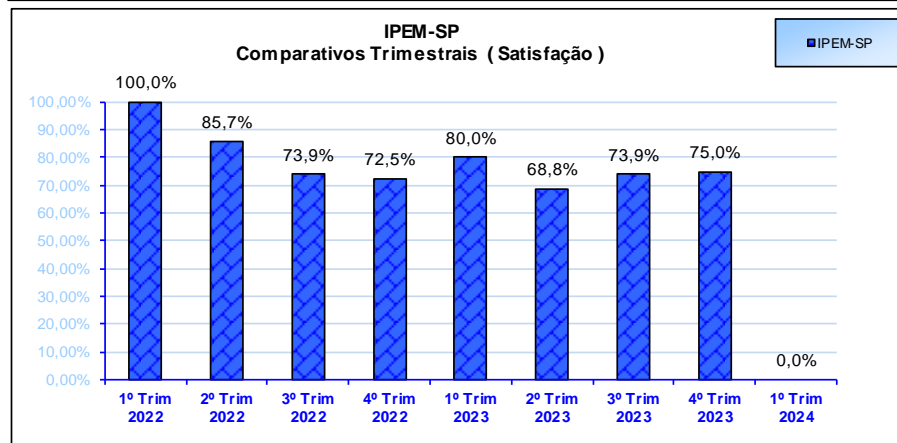
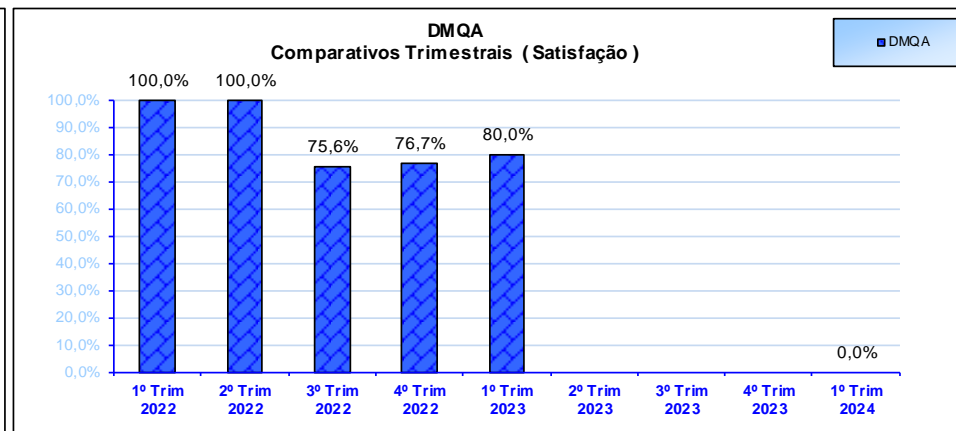
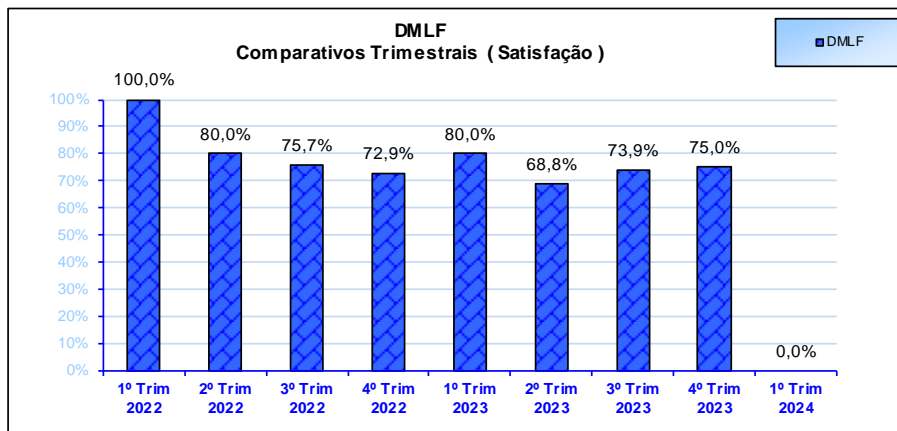
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Período: 1º Trimestre
 janeiro à março/2024

2024 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades							Pesquisados		Avaliações Conceitos							Satisfação				
			Aprovados (Improcedentes)	Percentuais (%)	Reprovados (Procedentes)	Percentuais (%)	Atendimento Prejudicado	Percentuais (%)	Não atendido			Percentuais (%)	Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)		Ruim	Percentuais (%)	Recusou responder	Percentuais (%)
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DACE	0								0	0%										0,0%		
	Sub-totais	0	0		0		0		0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%		
	DMCI	0								0	0%										0,0%		
	Sub-totais	0	0		0		0		0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%		
	DMLF	CAPITAL	DMLF	2	1	50,0%	1	50,0%			0	0%									0,0%		
			RCNOR	2	2	100,0%					0	0%										0,0%	
			RCSUL	3	2	66,7%	1	33,3%			0	0%										0,0%	
			RCLES	2	2	100,0%					0	0%										0,0%	
			RCOES	3	3	100,0%					0	0%										0,0%	
			RSANT	1	1	100,0%					0	0%										0,0%	
			RSAND	0							0	0%										0,0%	
			RSJCA	1				1	100,0%			0	0%									0,0%	
			RSCAR	0								0	0%									0,0%	
			RARAR	0								0	0%									0,0%	
		RRPRE	1						1	100,0%	0	0%									0,0%		
		INTERIOR	RSJRP	4	3	75,0%	1	25,0%			0	0%									0,0%		
			RARAÇ	0								0	0%									0,0%	
			RPPRU	1	1	100,0%					0	0%									0,0%		
			RMARI	0								0	0%									0,0%	
			RPIRA	2	2	100,0%					0	0%									0,0%		
			RBAUR	2	2	100,0%					0	0%									0,0%		
			RSORO	0								0	0%									0,0%	
			RCAMP	4	3	75,0%		1	25,0%			0	0%									0,0%	
			Sub-totais	28	22	78,6%	3	10,7%	2	7,1%	1	3,6%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
	DMQA		CAPITAL	MQFCP	4	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%											0,0%	
		MQFCS		1	1	100,0%					1	100%					1	100,0%			0,0%		
		MQFCE		0								0	0%								0,0%		
		INTERIOR	RARAÇ	0								0	0%									0,0%	
			RSJCA	0								0	0%									0,0%	
			RRPRE	2			2	100,0%			0	0%									0,0%		
RSJRP			0								0	0%									0,0%		
RBAUR			0								0	0%									0,0%		
RCAMP			0								0	0%									0,0%		
RPIRA			0								0	0%									0,0%		
Sub-totais	7	3	42,9%	3	42,9%	1	14,3%	0	0,0%	1	14,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0,0%			
IPEM-SP	35	25	71,4%	6	17,1%	3	8,6%	1	2,9%	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0,0%			
Ouvidoria - Grau de Satisfação										1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0,0%	



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à março/2024



Observações:

1. Não gerou gráfico de Grau de Satisfação do Cidadão/Usuário para o Departamento de Metrologia Científica e Industrial-DMCI e para o Departamento de Avaliação e Certificação-DACE por não haver demandas registradas no período para o DACE. A demanda registrada para o DMCI consta ainda em atendimento.
2. Não houve avaliação dos serviços realizados pelo DMQA durante o segundo, terceiro e quarto trimestres de 2023.

Ouvidoria, 29/04/2024

Célia Maria Salomão
Ouvidora