



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Órgão Delegado do INMETRO
ISO 9001:2008



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

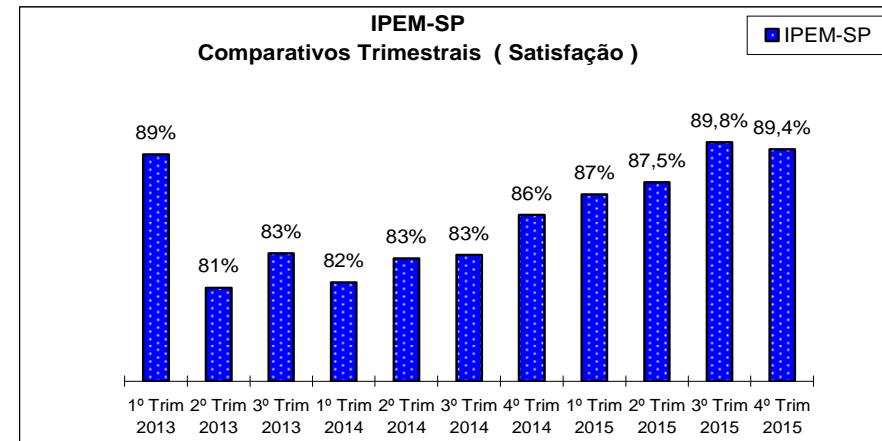
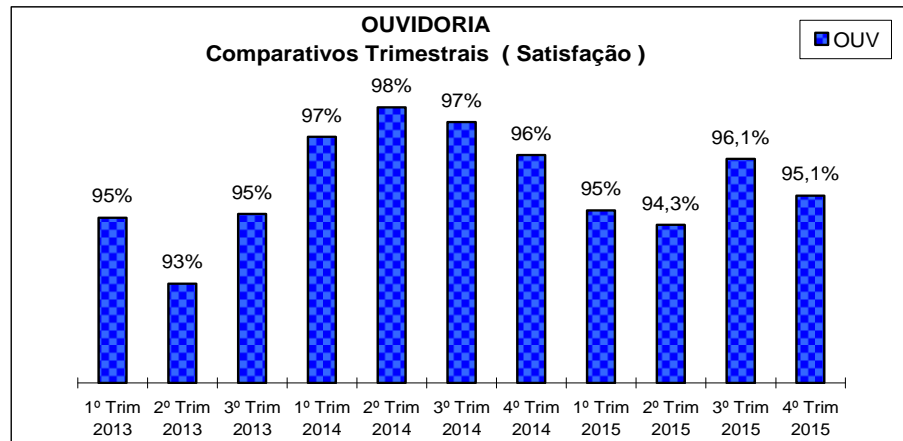
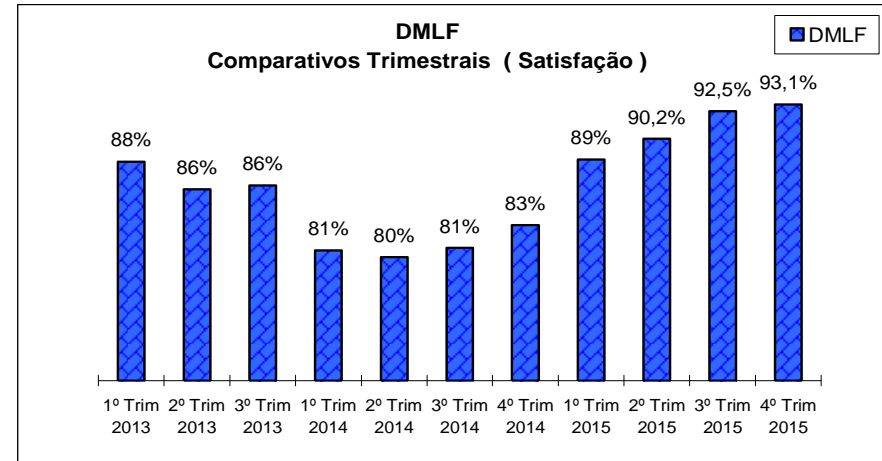
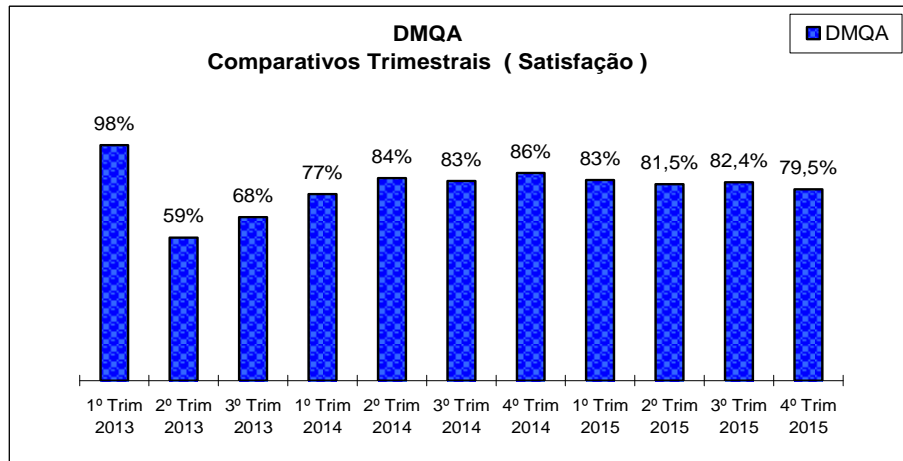
janeiro à dezembro/2015

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

Período: 4º trimestre/2015 acumulado

2015 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades												Pesquisados	Avaliações Conceitos								Satisfação					
			Aprovados	Percentuais (%)	Reprovados	Percentuais (%)	Não atendido	Percentuais (%)	Atendimento Prejudicado	Percentuais (%)	Orientado s/inspeção	Percentuais (%)	Aprovado s/inspeção	Percentuais (%)		Improcedente	Percentuais (%)	Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)		Ruim	Percentuais (%)	Recusa	Percentuais (%)	
DACE		0																											
Sub-totais		0			0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0,0%	0,0%			
DMCI CICAL		1			1	100,0%																							
Sub-totais		1			1		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0,0%	0,0%			
DMLF	CAPITAL	DMLF	120	54	45,0%	40	33,3%	14	11,7%	12	10,0%																87,5%		
		RGNOR	18	12	66,7%	6	33,3%																					100,0%	
		RCSUL	33	29	87,9%	3	9,1%	1	3,0%																			100,0%	
		RCLES	29	22	75,9%	7	24,1%																					84,6%	
		RCOES	23	18	78,3%	2	8,7%	2	8,7%	1	4,3%																	85,7%	
		RSANT	22	14	63,6%	5	22,7%			3	13,6%												1	4,2%				85,7%	
	INTERIOR	RSAND	13	11	84,6%	2	15,4%																					66,7%	
		RSJCA	24	15	62,5%	8	33,3%			1	4,2%																	100,0%	
		RSCAR	14	8	57,1%	5	35,7%	1	7,1%																			100,0%	
		RARAR	9	3	33,3%	5	55,6%			1	11,1%																	100,0%	
		RRPRE	18	9	50,0%	7	38,9%			2	11,1%																	100,0%	
		RSJRP	16	9	56,3%	6	37,5%			1	6,3%																	100,0%	
		RARAÇ	16	6	37,5%	10	62,5%																					100,0%	
		RPPRU	10	5	50,0%	3	30,0%			2	20,0%																		100,0%
		RMARI	3	2	66,7%	1	33,3%																						0,0%
		RPIRA	7	3	42,9%	1	14,3%			3	42,9%																		100,0%
		RBAUR	7	7	100,0%																								100,0%
		RSORO	21	17	81,0%	3	14,3%			1	4,8%																	100,0%	
		RCAMP	31	26	83,9%	5	16,1%																					100,0%	
		Sub-totais		434	270	62,2%	119	27,4%	18	4,1%	27	6,2%	0	0	0	0,0%	116	27%	70	60,3%	38	32,8%	6	5,2%	2	1,7%	0	0,0%	93,1%
DMQA	CAPITAL	MQFCP	243	62	25,5%	117	48,1%	11	4,5%	53	21,8%																73,3%		
		MQFCS	137	63	46,0%	46	33,6%			28	20,4%																95,7%		
		MQFCE	1			1	100,0%																				0,0%		
	INTERIOR	RSJCA	33	11	33,3%	15	45,5%			7	21,2%																100,0%		
		RRPRE	34	17	50,0%	9	26,5%			8	23,5%																0,0%		
		RSJRP	17	6	35,3%	5	29,4%			6	35,3%																100,0%		
		RBAUR	21	7	33,3%	12	57,1%			2	9,5%																0,0%		
		RCAMP	0																								0,0%		
		RPIRA	35	7	20,0%	22	62,9%			6	17,1%																50,0%		
Sub-totais		521	173	33,2%	227	43,6%	11	2,1%	110	21,1%	0	0	0	0,0%	44	8,4%	24	54,5%	11	25,0%	2	4,5%	3	6,8%	0	0,0%	79,5%		
Totais IPEM (DACE+ DMCI+DMLF+DMQA)		956	443	46,3%	347	36,3%	29	3,0%	137	14,3%	0	0	0	0,0%	160	16,7%	94	58,8%	49	30,6%	8	5,0%	5	3,1%	0	0,0%	89,4%		
Ouvidoria - Grau de Satisfação														162	16,9%	117	72,2%	37	22,8%	6	3,7%	2	1,2%	0	0,0%	95,1%			

Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais



Observações:

1. Não gerou gráfico de Grau de Satisfação do Consumidor/Usuário para o Departamento de Metrologia Científica e Industrial - DMCI e Departamento de Avaliação e Certificação-DACE, por não haver pesquisas de satisfação respondidas no período.

Luciano Oliveira
Ouvidor