

INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

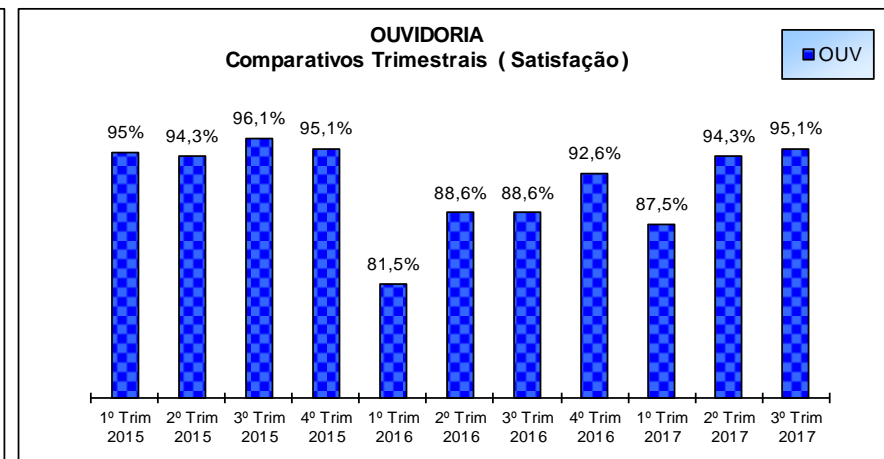
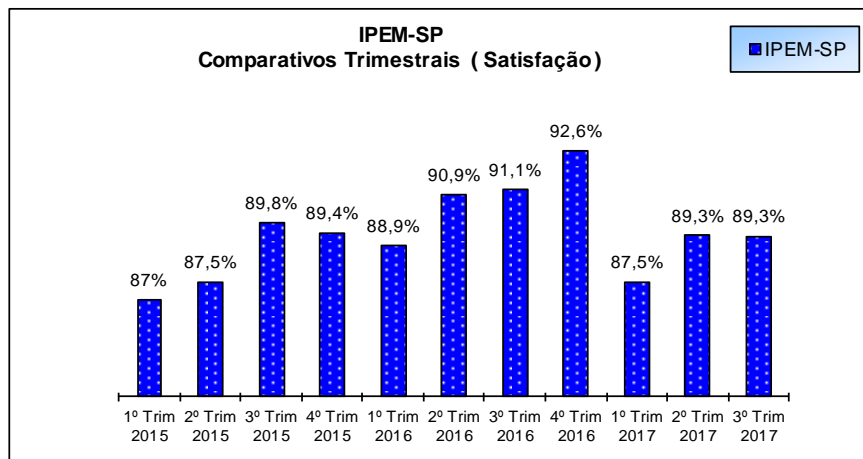
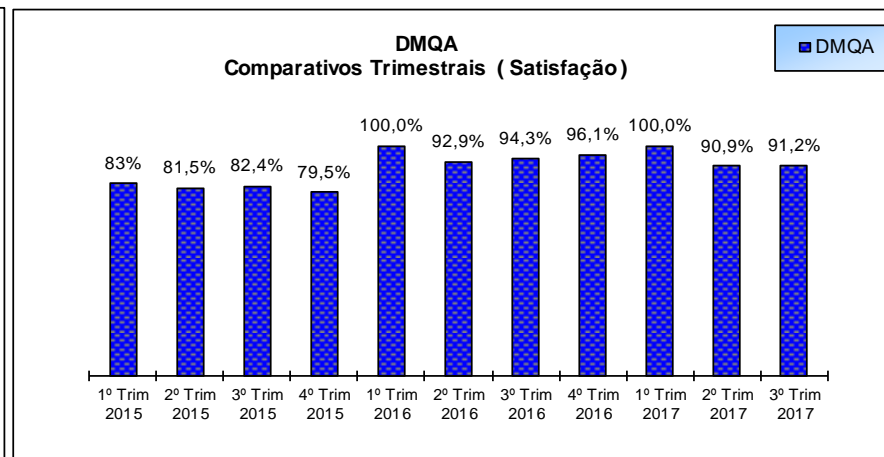
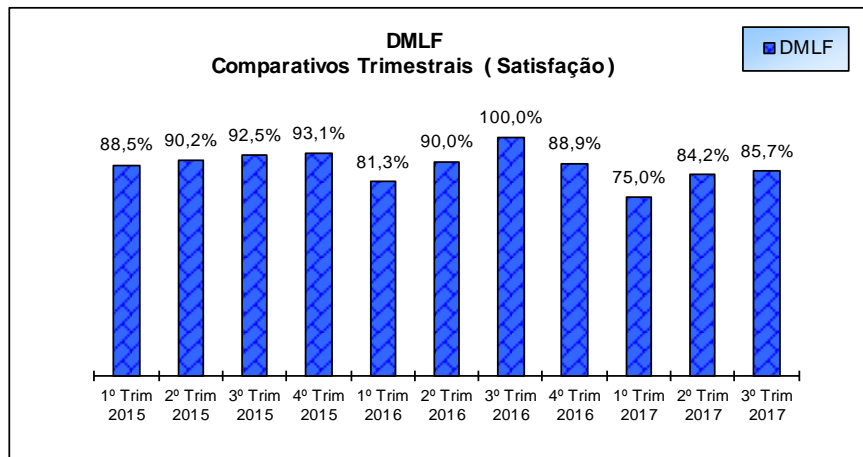
janeiro à setembro/2017

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

Período: 3º trimestre/2017 acumulado

2017 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados												Pesquisados		Avaliações								Satisfação						
			Quantidades														Conceitos														
			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 (%)		
<b>DACE</b>		6			5	83,3%			1	16,7%																	0,0%				
Sub-totais		6			5	83,3%	0	0,0%	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%		
<b>DMCI</b>		1	1	100,0%																								0,0%			
Sub-totais		1	1	100,0%	0		0	0,0%	0		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%		
<b>DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO</b>	<b>DMLF</b>	<b>CAPITAL</b>	DMLF	122	84	68,9%	30	24,6%	1	0,8%	7	5,7%																	78,9%		
			RCNOR	9	5	55,6%	4	44,4%																						100,0%	
			RCSUL	32	25	78,1%	5	15,6%			2	6,3%											1	14,3%						85,7%	
			RCLES	13	10	3,0%	3	23,1%																							100,0%
			RCOES	9	7	77,8%	2	22,2%																							100,0%
			RSANT	11	4	36,4%	7	63,6%																							100,0%
		RSAND	13	7	53,8%	5	38,5%			1	7,7%																			100,0%	
		RSJCA	0																												0,0%
		RSCAR	6	1	16,7%	5	83,3%																								100,0%
		RARAR	0																												0,0%
		RRPRE	2	2	100,0%																										0,0%
	RSJRP	2			2	100,0%																								0,0%	
	RARAÇ	2	2	100,0%															1	100,0%										0,0%	
	RPPRU	2	2	100,0%																										100,0%	
	RMARI	1	1	100,0%																										100,0%	
	RPIRA	3	1	33,3%	2	66,7%																								100,0%	
	RBAUR	2			1	50,0%			1	50,0%																				100,0%	
	RSORO	2	2	100,0%																										100,0%	
	RCAMP	6	6	100,0%																			1	50,0%						50,0%	
	Sub-totais		237	159	67,1%	66	27,8%	1	0,4%	11	4,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	77	32%	37	48,1%	29	37,7%	4	5,2%	5	6,5%	0	0,0%	85,7%	
	<b>DMQA</b>	<b>CAPITAL</b>	MQFCP	231	70	30,3%	146	63,2%	1	0,4%	14	6,1%																		91,9%	
			MQFCS	69	29	42,0%	37	53,6%			3	4,3%																		83,3%	
			MQFCE	0																											0,0%
RSJCA		1			1	100,0%																							0,0%		
RRPRE		15	7	46,7%	8	53,3%																							100,0%		
RSJRP		1	1	100,0%																									0,0%		
RBAUR		12	4	33,3%	7	58,3%			1	8,3%																			100,0%		
RCAMP		0																											0,0%		
RPIRA		2	1	50,0%					1	50,0%													1	100,0%						0,0%	
Sub-totais		331	112	33,8%	199	60,1%	1	0,3%	19	5,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	147	44,4%	77	52,4%	57	38,8%	10	6,8%	0	0,0%	3	0,0%	91,2%		
Totais IPEM (DACE+DMCI+DMLF+DMQA)		575	272	47,3%	270	47,0%	2	0,3%	31	5,4%	0	0,0%	0	0,0%	224	39,0%	114	50,9%	86	38,4%	14	6,3%	5	2,2%	3	0,0%	3	0,0%	89,3%		
Ouvidoria - Grau de Satisfação																	224	39,0%	140	62,5%	73	32,6%	5	2,2%	3	1,3%	3	1,3%	95,1%		

### Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais



**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 avaliações de usuários durante o período.