



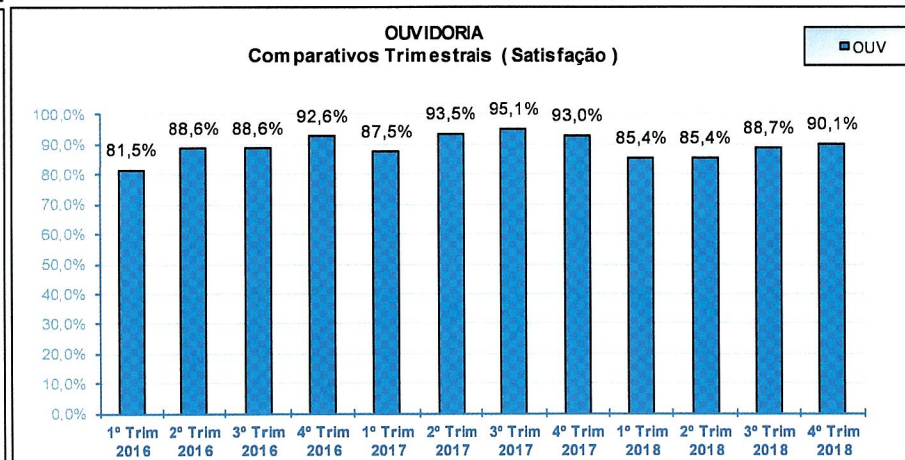
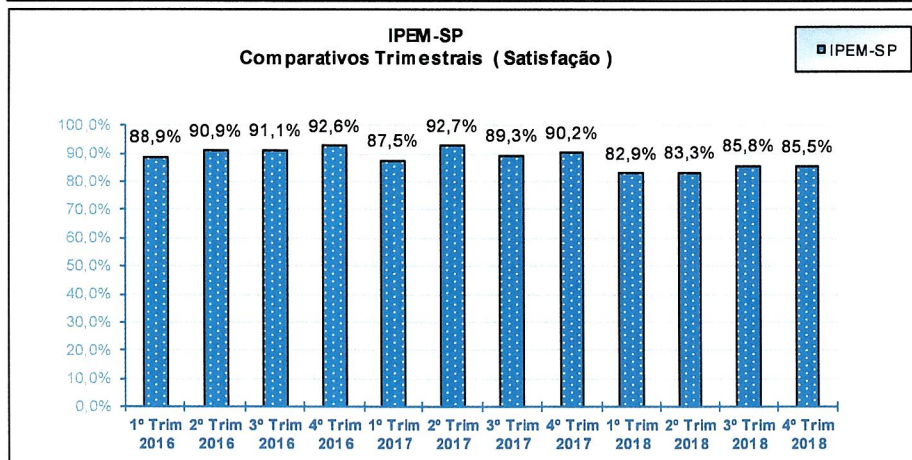
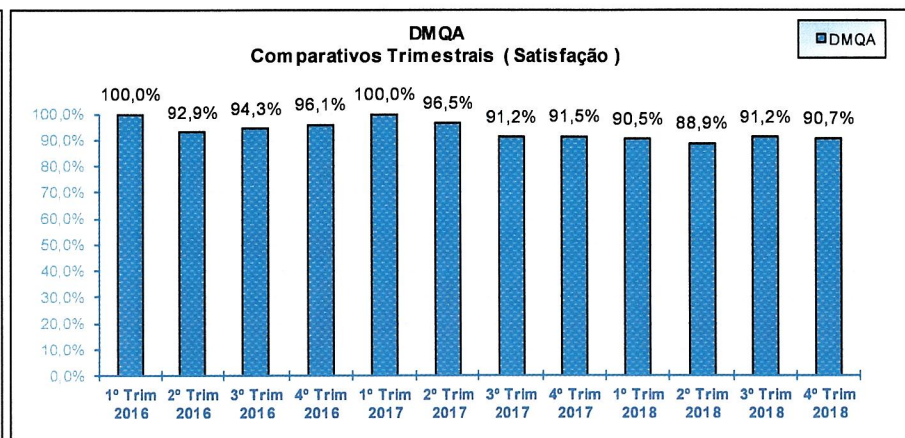
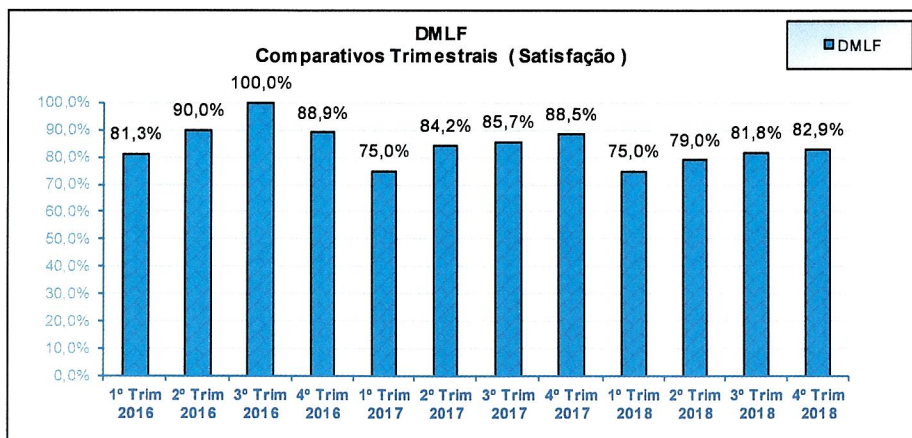
Período: 4º Trimestre  
 (acumulado)  
 Janeiro à dezembro /2018

**INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA**  
 Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

2018 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades								Pesquisados		Avaliações Conceitos								Satisfação				
			Aprovados (Improcedent Percentuais (%))	Reprovados (Procedentes Percentuais (%))	Atendimento Prejudicado Percentuais (%))	Não atendido Percentuais (%))	Ótimo Percentuais (%))	Bom Percentuais (%))	Regular Percentuais (%))	Ruim Percentuais (%))			Recusa Percentuais (%))												
														Percentuais (%)	Percentuais (%)	Percentuais (%)	Percentuais (%)	Percentuais (%)	Percentuais (%)	Percentuais (%)		Percentuais (%)			
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	<b>DA CE</b>	1		1	100,0%					0	0%									0,0%					
	<b>Sub-totais</b>	1		1		0		0		0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%					
	<b>DM CI</b>	1						1	100,0%		0%										0,0%				
	<b>Sub-totais</b>	1		0		0		0		0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%					
	DMLF	CAPITAL	DMLF	97	42	43,3%	38	39,2%	10	10,3%	7	7,2%	23	24%	10	43,5%	8	34,8%	1	4,3%	4	17,4%	78,3%		
			RCNOR	106	60	56,6%	45	42,5%			1	0,9%	25	24%	15	60,0%	5	20,0%	4	16,0%			80,0%		
			RCSUL	172	161	93,6%	8	4,7%	3	1,7%			36	21%	15	41,7%	15	41,7%	2	5,6%	2	5,6%	2	5,6%	83,3%
			RCLES	94	77	81,9%	15	16,0%	2	2,1%			25	27%	13	52,0%	8	32,0%	2	8,0%	2	8,0%			84,0%
			RCOES	96	71	74,0%	22	22,9%	2	2,1%	1	1,0%	27	0%	12	44,4%	11	40,7%	3	11,1%	1	3,7%			85,2%
			RSANT	34	22	64,7%	10	29,4%	1	2,9%			9	26%	2	22,2%	4	44,4%	2	22,2%	1	11,1%			66,7%
			RSAND	53	38	71,7%	14	26,4%			1	1,9%	14	26%	6	42,9%	7	50,0%			1	7,1%			92,9%
			RSJCA	29	26	89,7%	2	6,9%	1	3,4%			7	24%	2	28,6%	3	42,9%			2	28,6%			71,4%
			RSCAR	14	11	78,6%	2	14,3%			1	7,1%	4	29%	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%					75,0%
		INTERIOR	RARAR	7	5	71,4%	2	28,6%					2	29%	1	50,0%	1	50,0%							100,0%
			RRPRE	32	22	68,8%	7	21,9%	2	6,3%	1	3,1%	11	34%	8	72,7%	1	9,1%			2	18,2%			81,8%
			RSJRP	15	11	73,3%	3	20,0%			1	6,7%	5	33%	3	60,0%	1	20,0%					1	20,0%	80,0%
			RARAÇ	6	5	83,3%	1	16,7%					2	33%	1	50,0%	1	50,0%							100,0%
			RPPRU	7	6	85,7%	1	14,3%					1	14%	1	100,0%									100,0%
			RMARI	6	5	83,3%	1	16,7%					0	0%											0,0%
			RPIRA	21	13	61,9%	7	33,3%	1	4,8%			6	29%	4	66,7%	1	16,7%	1	16,7%					83,3%
			RBAUR	11	6	54,5%	5	45,5%					3	27%	2	66,7%	1	33,3%							100,0%
			RSORO	27	25	92,6%	2	7,4%					2	7%			2	100,0%							100,0%
			RCAMP	73	5	6,8%	67	91,8%	1	1,4%			14	19%	4	28,6%	8	57,1%	1	7,1%	1	7,1%			85,7%
	<b>Sub-totais</b>	900	611	67,9%	252	28,0%	23	2,6%	14	1,6%	216	24%	100	46,3%	79	36,6%	17	7,9%	16	7,4%	4	1,9%	82,9%		
	DMQA	CAPITAL	MQFCP	308	75	24,4%	198	64,3%	33	10,7%	2	0,6%	66	21%	35	53,0%	25	37,9%	4	6,1%	2	3,0%			90,9%
			MQFCS	122	54	44,3%	60	49,2%	7	5,7%	1	0,8%	34	28%	17	50,0%	14	41,2%	3	8,8%					91,2%
MQFCE			0									0	0%											0,0%	
RARAÇ			5	2	40,0%	3	60,0%					1	0%	1	100,0%									100,0%	
RSJCA			17	4	23,5%	12	70,6%	1				3	0%	1	33,3%	2	66,7%							100,0%	
INTERIOR		RRPRE	25	8	32,0%	14	56,0%	3	12,0%			0	0%											0,0%	
		RSJRP	5	2	40,0%	3	60,0%					1	0%	1	100,0%									100,0%	
		RBAUR	9	2	22,2%	4	44,4%	2	22,2%	1	11,1%	1	11%					1	100,0%					0,0%	
		RCAMP	1	1	100,0%							0	0%											0,0%	
		RPIRA	35	9	25,7%	19	54,3%	6	17,1%	1	2,9%	2	6%	1	50,0%	1	50,0%							100,0%	
<b>Sub-totais</b>	527	157	29,8%	313	59,4%	52	9,9%	5	0,9%	108	20,5%	56	51,9%	42	38,9%	7	6,5%	3	2,8%	0	0,0%	90,7%			
<b>Totais IPEM-SP</b>	1429	768	53,7%	566	39,6%	75	5,2%	19	1,3%	324	22,7%	156	48,1%	121	37,3%	24	7,4%	19	5,9%	4	0,0%	85,5%			
<b>Ouvidoria - Grau de Satisfação</b>												324	22,7%	179	55,2%	113	34,9%	17	5,2%	13	4,0%	2	0,6%	90,1%	



### Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à dezembro/2018



**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 no período.

Ouvidoria, 31/01/2019

**Luciano José Marques de Oliveira**  
Ouvidor