



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUIDORIA

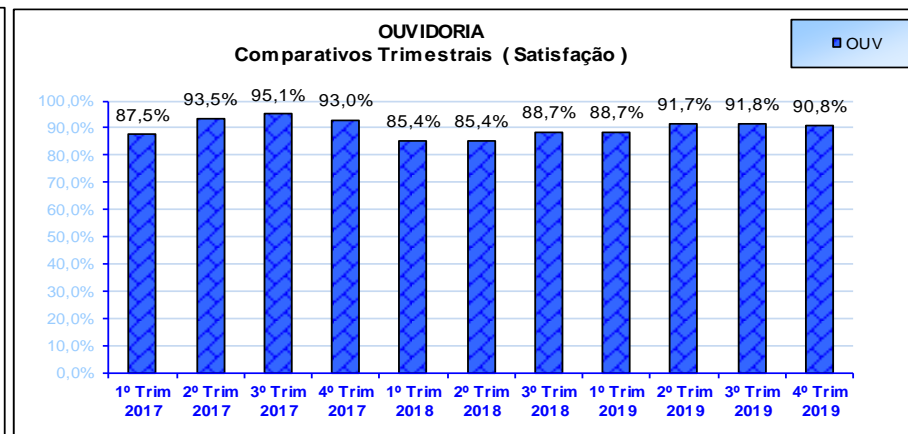
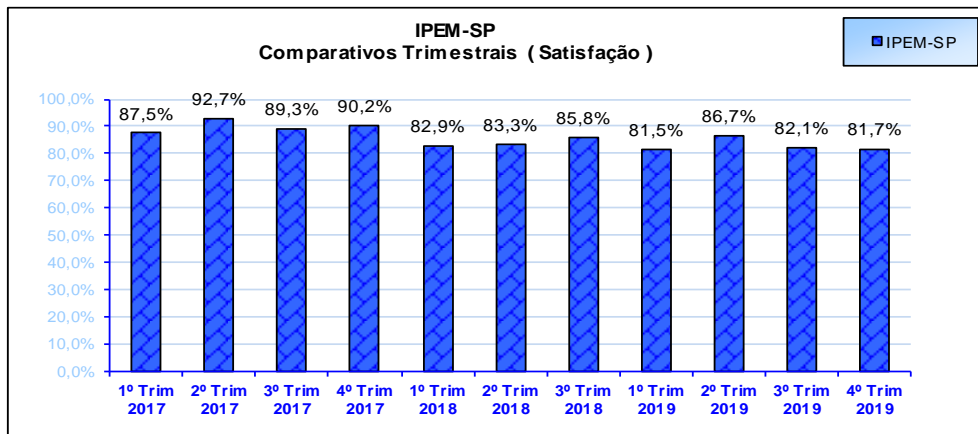
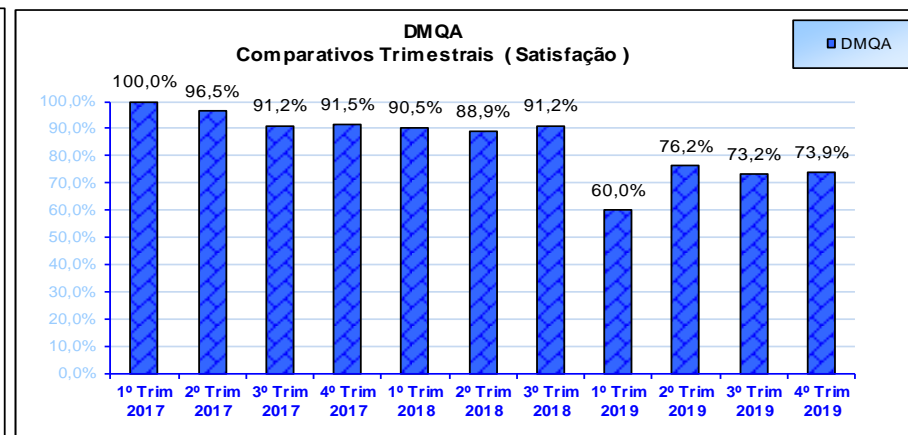
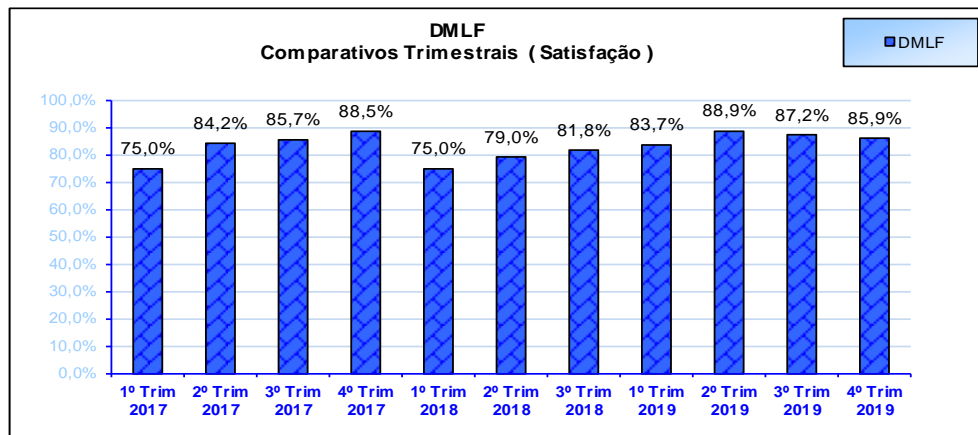
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Janeiro à Dezembro/2019

2019 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades								Pesquisados		Avaliações Conceitos								Satisfação					
			Aprovados (Procedentes)	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%					
	DMCI	0									0	0%									0,0%					
	Sub-totais	0	0		0		0		0		0	0%	0		0		0		0		0,0%					
	DMLF	CAPITAL	DMLF	122	77	63,1%	35	28,7%	9	7,4%	1	0,8%	19	16%	9	47,4%	9	47,4%	1	5,3%					94,7%	
			RCNOR	119	92	77,3%	27	22,7%						12	10%	7	58,3%	4	33,3%	1	8,3%					91,7%
			RCSUL	210	171	81,4%	34	16,2%	5					27	13%	10	37,0%	10	37,0%	3	11,1%	3	11,1%	1	3,7%	74,1%
			RCLES	118	90	76,3%	26	22,0%	2					16	14%	8	50,0%	6	37,5%			2	12,5%	1	3,7%	87,5%
			RCOES	150	107	71,3%	35	23,3%	7	4,7%	1	0,7%		30	0%	9	30,0%	14	46,7%	2	6,7%	5	16,7%			76,7%
			RSANT	47	29	61,7%	16	34,0%	2	4,3%				7	15%	4	57,1%	1	14,3%	1	14,3%	1	14,3%			71,4%
			RSAND	63	44	69,8%	15	23,8%	4	6,3%				9	14%	3	33,3%	6	66,7%							100,0%
			RSJCA	33	26	78,8%	6	18,2%			1	3,0%		4	12%	2	50,0%	2	50,0%							100,0%
			RSCAR	22	11	50,0%	11	50,0%						4	18%	1	25,0%	3	75,0%							100,0%
			RARAR	4	3	75,0%	1	25,0%						0	0%											0,0%
		RRPRE	40	27	67,5%	11	27,5%	2	5,0%				8	20%	3	37,5%	4	50,0%			1	12,5%			87,5%	
		RSJRP	28	17	60,7%	9	32,1%	2	7,1%				4	14%	3	75,0%	1	25,0%							100,0%	
		RARAÇ	12	5	41,7%	7	58,3%						1	8%	1	100,0%									100,0%	
		RPPRU	12	8	66,7%	1	8,3%	3	25,0%				0	0%											0,0%	
		RMARI	14	10	71,4%	4	28,6%						1	0%			1	100,0%							100,0%	
		RPIRA	24	20	83,3%	4	16,7%						2	8%	2	100,0%									100,0%	
		RBAUR	18	13	72,2%	5	27,8%						6	33%	4	66,7%	2	33,3%							100,0%	
		RSORO	36	25	69,4%	8	22,2%	3	8,3%				3	8%	1	33,3%	2	66,7%							100,0%	
		RCAMP	77	68	88,3%	8	10,4%	1	1,3%				10	13%	3	30,0%	5	50,0%	2	20,0%					80,0%	
		Sub-totais	1149	843	73,4%	263	22,9%	40	3,5%	3	0,3%		163	14%	70	42,9%	70	42,9%	10	6,1%	12	7,4%	1	0,0%		85,9%
	DMQA	CAPITAL	MQFCP	457	146	31,9%	191	41,8%	107	23,4%	13	2,8%	72	16%	40	55,6%	15	20,8%	3	4,2%	13	18,1%	1	1,4%		76,4%
			MQFCS	110	36	32,7%	56	50,9%					10	9%	4	40,0%			2	20,0%	4	40,0%				40,0%
			MQFCE	0									0	0%												0,0%
		INTERIOR	RARAÇ	4	4	100,0%							0	0%												0,0%
RSJCA			5	4	80,0%	1	20,0%					1	0%	1	100,0%										100,0%	
RRPRE			18	8	44,4%	4	22,2%	5	27,8%	1	5,6%		4	0%	1	25,0%	3	75,0%							100,0%	
RSJRP			6	4	66,7%	2	33,3%					1	0%	1	100,0%										100,0%	
RBAUR			6	3	50,0%	3	50,0%					0	0%												0,0%	
RCAMP			0									0	0%												0,0%	
RPIRA			3	1	33,3%	2	66,7%					0	0%												0,0%	
Sub-totais	609	206	33,8%	259	42,5%	130	21,3%	14	2,3%		88	14,4%	47	53,4%	18	20,5%	5	5,7%	17	19,3%	1	0,0%		73,9%		
IPEM-SP	1758	1049	59,7%	522	29,7%	170	9,7%	17	1,0%		251	14,3%	117	46,6%	88	35,1%	15	6,0%	29	11,6%	2	0,0%		81,7%		
Ouvidoria - Grau de Satisfação											251	14,3%	140	55,8%	88	35,1%	12	4,8%	10	4,0%	1	0,4%			90,8%	



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à dezembro/2019



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.

Ouvidoria, 15/01/2020

Raphael Augusto Lopes Dias
Ouvidor