



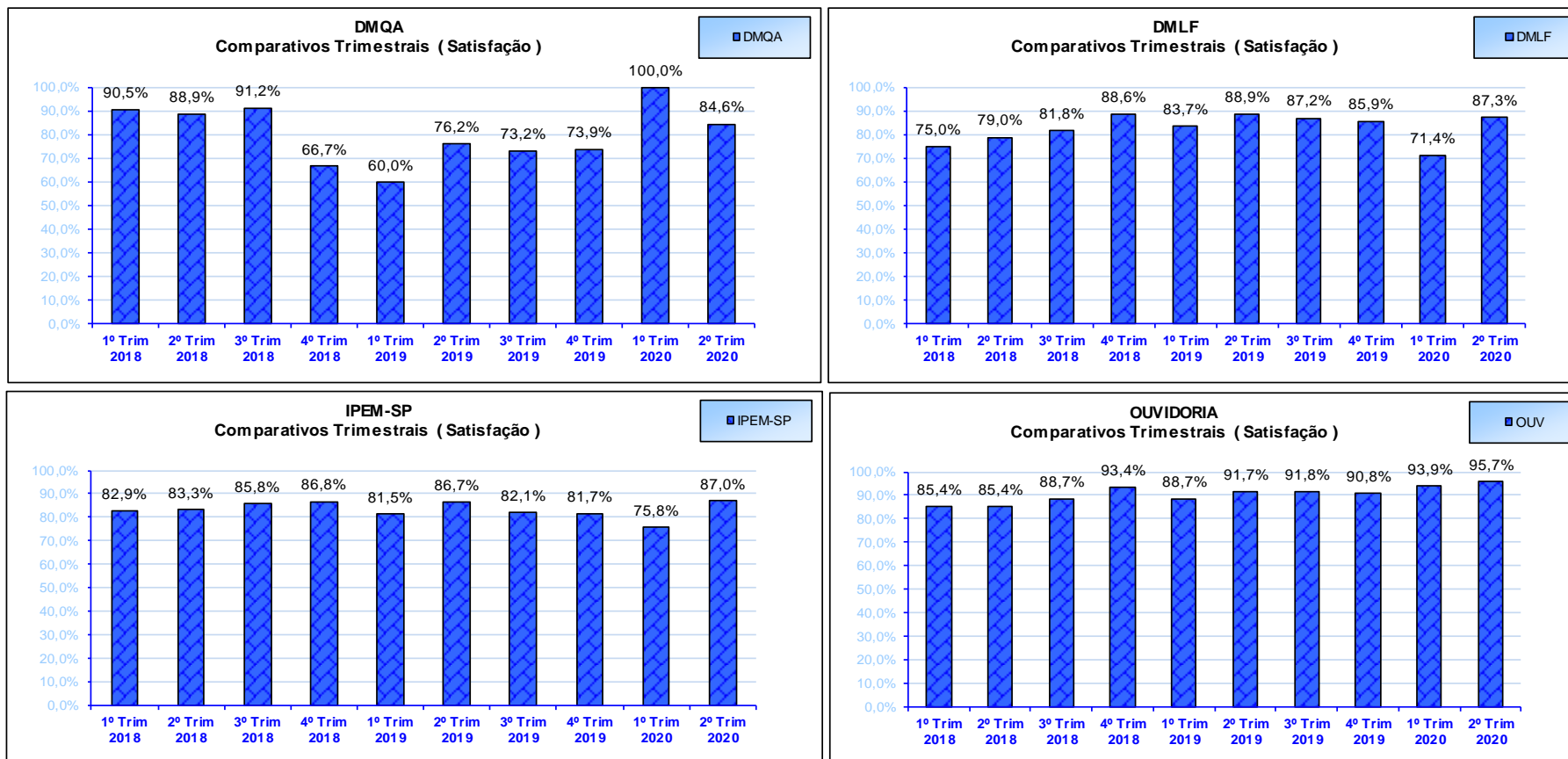
INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Período: 2º Trimestre
janeiro à junho/2020

2020 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados							Pesquisados		Avaliações							Satisfação									
			Quantidades									Conceitos																
			Aprovados (Improcedentes)	Percentuais (%)	Reprovados (Procedente)	Percentuais (%)	Atendimento Prejudicado	Percentuais (%)	Não atendido			Percentuais (%)	Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)		Ruim	Percentuais (%)	Recusou responder	Percentuais (%)					
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	0,0%									
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	0,0%									
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DMLF	CAPITAL	DMLF	13	6	46,2%	3	23,1%	3	23,1%	1	7,7%	2	15%	1	50,0%		1	50,0%		50,0%							
			RCNOR	58	42	72,4%	15	25,9%	1	1,7%					15	26%	5	33,3%	7	46,7%	1	6,7%	2	13,3%	80,0%			
			RCSUL	113	102	90,3%	9	8,0%	2	1,8%					21	19%	8	38,1%	9	42,9%			3	14,3%	1	4,8%	81,0%	
			RCLES	50	37	74,0%	13	26,0%							8	16%	6	75,0%	1	12,5%							75,0%	
			RCOES	71	52	73,2%	19	26,8%							11	0%	6	54,5%	3	27,3%					2	18,2%	81,8%	
			RSANT	18	6	33,3%	12	66,7%							4	22%	3	75,0%			1	25,0%					75,0%	
		INTERIOR	RSAND	28	17	60,7%	11	39,3%							5	18%	5	100,0%									100,0%	
			RSJCA	17	12	70,6%	4	23,5%	1	5,9%					3	18%	1	33,3%	2	66,7%							100,0%	
			RSCAR	12	8	66,7%	4	33,3%							1	8%					1	100,0%					0,0%	
			RARAR	9	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%					2	0%			2	100,0%							100,0%	
			RRPRE	25	19	76,0%	5	20,0%	1	4,0%					7	28%	4	57,1%	3	42,9%							100,0%	
			RSJRP	15	11	73,3%	3	20,0%	1	6,7%					2	13%	2	100,0%									100,0%	
			RARAÇ	8	5	62,5%	3	37,5%							3	38%	2	66,7%	1	33,3%							100,0%	
	RPPRU		1											1	0%												0,0%	
	RMARI		5	3	60,0%	2	40,0%							1	20%	1	100,0%										100,0%	
	RPIRA		25	21	84,0%	3	12,0%	1	4,0%					7	28%	4	57,1%	3	42,9%								100,0%	
	RBAUR		9	7	77,8%	1	11,1%	1	11,1%					2	22%			2	100,0%								100,0%	
	RSORO	14	10	71,4%	4	28,6%							1	7%			1	100,0%								100,0%		
	RCAMP	46	41	89,1%	4	8,7%	1	2,2%					7	15%	1	14,3%	6	85,7%								100,0%		
	Sub-totais		537	402	74,9%	120	22,3%	13	2,4%	2	0,4%			102	19%	49	48,0%	40	39,2%	3	2,9%	7	6,9%	3	0,0%		87,3%	
	DMQA	CAPITAL	MQFCP	76	9	11,8%	60	78,9%	6	7,9%	1	1,3%			7	9%	6	85,7%			1	14,3%					85,7%	
			MQFCS	11	2	18,2%	7	63,6%	2	18,2%					3	27%	1		1	33,3%	1	33,3%					33,3%	
			MQFCE	0											0	0%												0,0%
		INTERIOR	RARAÇ	0											0	0%												0,0%
			RSJCA	1	1	100,0%									0	0%												0,0%
			RRPRE	1	1	100,0%									0	0%												0,0%
			RSJRP	6	5	83,3%	1	16,7%							1	0%	1	100,0%										100,0%
RBAUR			1											0	0%												0,0%	
RCAMP			0											0	0%												0,0%	
RPIRA			5	2	40,0%	3	60,0%							2	0%	2	100,0%										100,0%	
Sub-totais			101	20	19,8%	71	70,3%	9	8,9%	1	1,0%			13	12,9%	10	76,9%	1	7,7%	2	15,4%	0	0,0%	0	0,0%		84,6%	
IPEM-SP		638	422	66,1%	191	29,9%	22	3,4%	3	0,5%			115	18,0%	59	51,3%	41	35,7%	5	4,3%	7	6,1%	3	0,0%		87,0%		
Ouvidoria - Grau de Satisfação												115	18,0%	68	59,1%	42	36,5%	3	2,6%	2	1,7%	0	0,0%			95,7%		



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à junho/2020



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, 22/07/2020

Raphael Augusto Lopes Dias
Ouvidor