



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

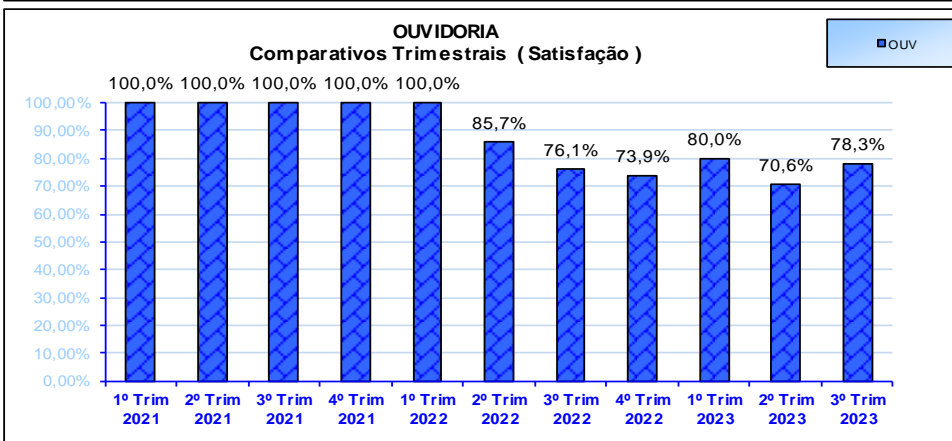
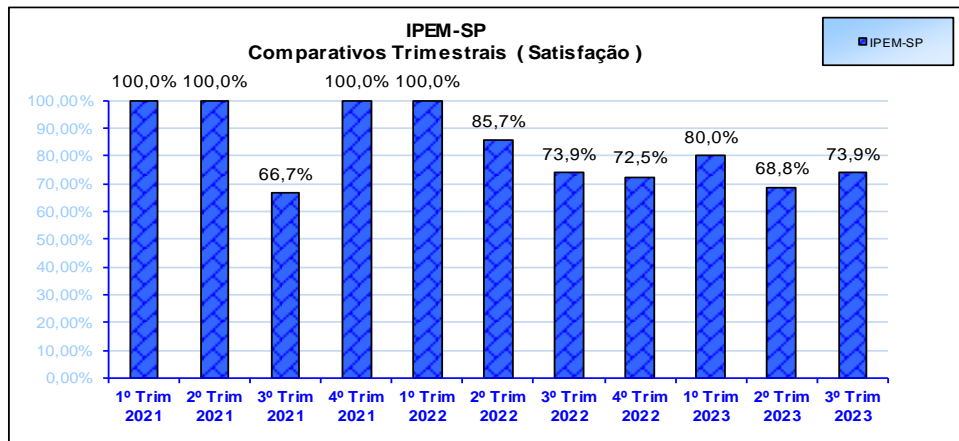
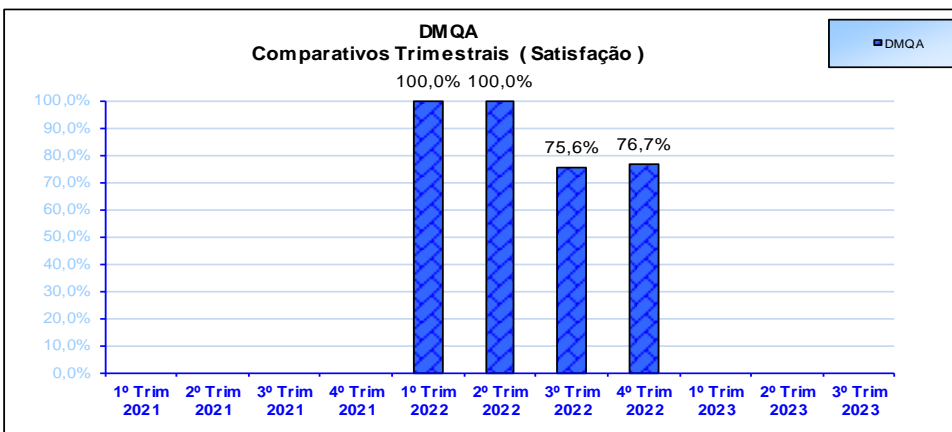
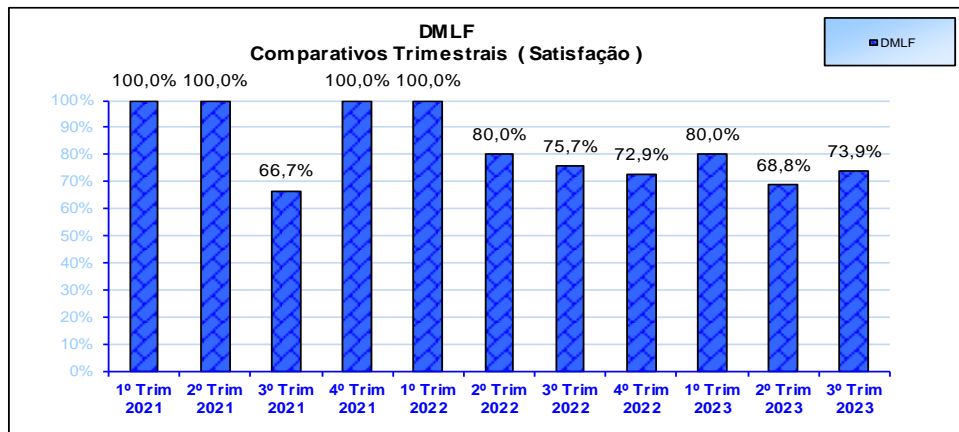
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Período: 3º TRI acumulado
 janeiro a setembro/2023

2023 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades							Pesquisados		Avaliações Conceitos							Satisfação					
			Aprovados (Improcedentes)	Percentuais (%)	Reprovados (Procedentes)	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%			
DMCI		1	1	100,0%						0	0%										0,0%			
Sub-totais		0	0		0		0		0	0	0%	0		0		0		0		0	0,0%			
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DMLF	CAPITAL	DMLF	34	20	58,8%	12	35,3%	1	2,9%	1	2,9%	2	6%	1	50,0%			1	50,0%		50,0%		
			RCNOR	24	21	87,5%	1	4,2%	1	4,2%	1	4,2%	1	4,2%	2	8%	1	50,0%			1	50,0%		50,0%
			RCSUL	44	40	90,9%	4	9,1%							5	11%	4	80,0%			1	20,0%		80,0%
			RCLES	21	19	90,5%	2	9,5%							2	10%	1	50,0%	1	50,0%				100,0%
			RCOES	33	24	72,7%	9	27,3%							2	6%	2	100,0%						100,0%
		INTERIOR	RSANT	9	7	77,8%	2	22,2%							1	11%	1	100,0%						100,0%
			RSAND	9	8	88,9%	1	11%							2	22%	2	100,0%						100,0%
			RSJCA	25	19	76,0%	5	26,3%	1	4,0%					0	0%								0,0%
			RSCAR	5	2	40,0%	2	100,0%	1	20,0%					0	0%								0,0%
			RARAR	4	3	75,0%	1	33,3%							0	0%								0,0%
	RRPRE		26	23	88,5%	3	13,0%							1	4%	1	100,0%						100,0%	
	RSJRP		8	7	87,5%	1	14,3%							0	0%								0,0%	
	RARAÇ		2	1	50,0%			1	50,0%					0	0%								0,0%	
	RPPRU		6	4	66,7%	2	33,3%							0	0%								0,0%	
	RMARI		1			1	100,0%							0	0%								0,0%	
	RPIRA	6	5	83,3%	1	16,7%							0	0%								0,0%		
	RBAUR	3	2	66,7%			1	33,3%					0	0%								0,0%		
	RSORO	17	15	88,2%	2	11,8%							2	12%	2	100,0%						100,0%		
	RCAMP	39	30	76,9%	6	15,4%	2	5,1%	1	2,6%	4	10%										25,0%		
	Sub-totais		316	250	79,1%	55	17,4%	8	2,5%	3	0,9%	23	7%	15	65,2%	2	8,7%	3	13,0%	3	13,0%	0	0,0%	73,9%
DMQA	CAPITAL	MQFCP	117	25	21,4%	60	51,3%	31	26,5%	1	0,9%	0	0%									0,0%		
		MQFCS	28	10	35,7%	14	50,0%	4	14,3%														0,0%	
		MQFCE	0										0	0%									0,0%	
		RARAÇ	0										0	0%									0,0%	
		RSJCA	0										0	0%									0,0%	
	INTERIOR	RRPRE	0										0	0%									0,0%	
		RSJRP	0										0	0%									0,0%	
		RBAUR	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		148	36	24,3%	76	51,4%	35	23,6%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%	
IPEM-SP		464	286	61,6%	131	28,2%	43	9,3%	4	0,9%	23	5,0%	15	65,2%	2	8,7%	3	13,0%	3	13,0%	0	0,0%	73,9%	
Ouvidoria - Grau de Satisfação										23	5,0%	15	65,2%	3	13,0%	2	8,7%	3	13,0%	0	0,0%	78,3%		



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à setembro/2023



Observações:

1. Não gerou gráfico de Grau de Satisfação do Cidadão/Usuário para o Departamento de Avaliação e Certificação-DACE por não haver demandas registradas no período.
2. Não houve avaliação dos serviços realizados pelos Departamentos DMQA e DMCI durante o período de janeiro a dezembro/2021 e janeiro a setembro/2023

Ouvidoria, 14/11/2023

Célia Maria Salomão
Ouvidora