



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUIDORIA

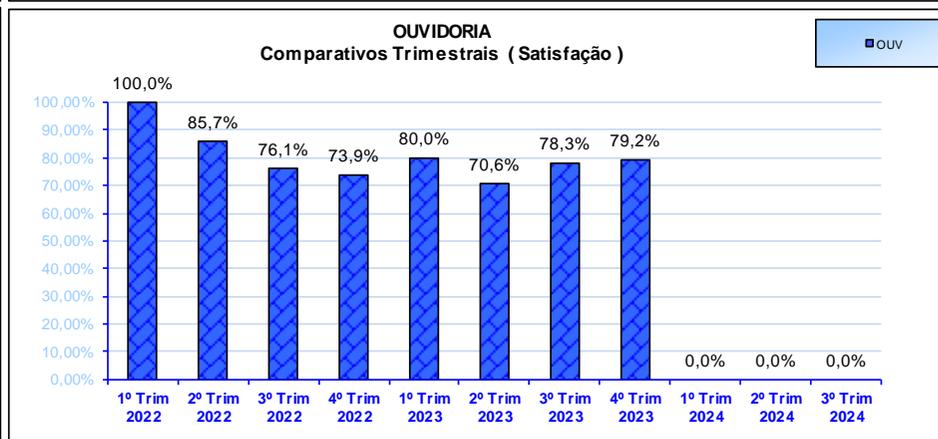
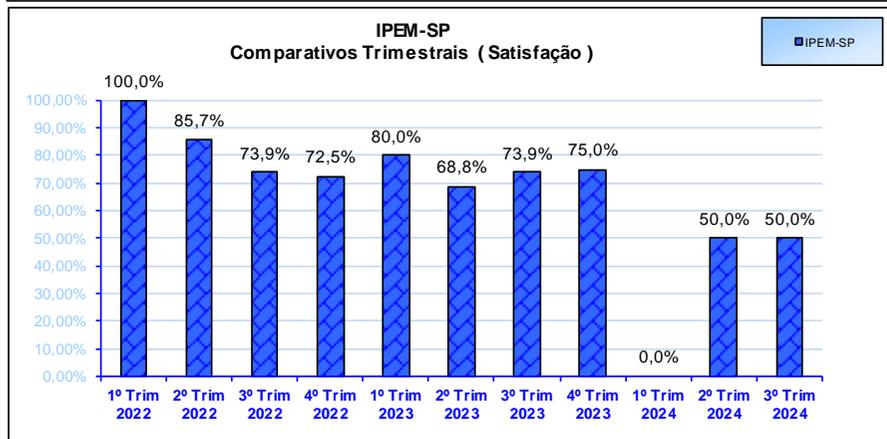
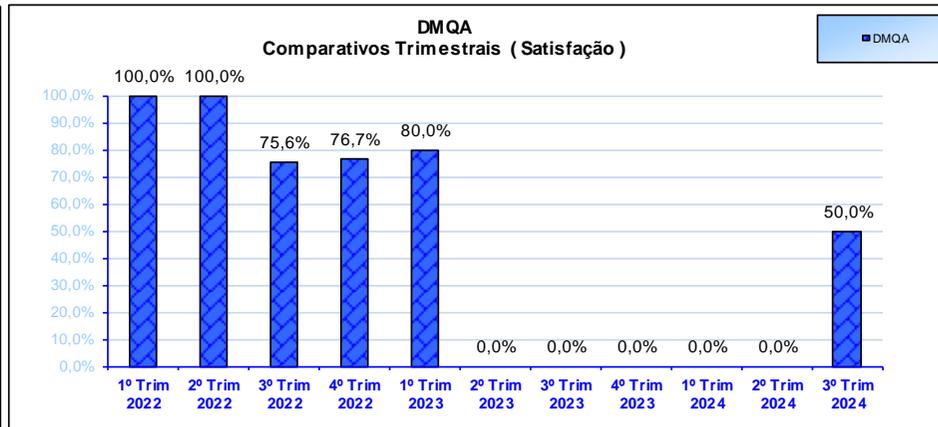
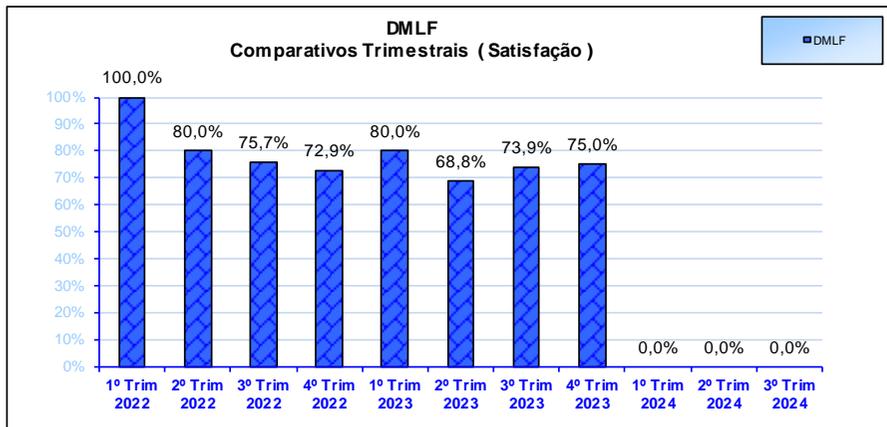
Período: 3º Trimestre  
 acumulado  
 janeiro à setembro/2024

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

| 2024<br>Resultados e Avaliações          |                   | Atendimentos    | Resultados               |                 |                          |                 |                         |                 |              | Pesquisados |       | Avaliações      |       |                 |      |                 |         |                 |      | Satisfação |                 |                   |
|--|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|--------------|-------------|-------|-----------------|-------|-----------------|------|-----------------|---------|-----------------|------|------------|-----------------|-------------------|
|  |                   |                 | Quantidades              |                 |                          |                 |                         |                 |              |             |       | Conceitos       |       |                 |      |                 |         |                 |      |            |                 |                   |
|  |                   |                 | Aprovados (Impedimentos) | Percentuais (%) | Reprovados (Precedentes) | Percentuais (%) | Atendimento Prejudicado | Percentuais (%) | Não atendido |             |       | Percentuais (%) | Ótimo | Percentuais (%) | Bom  | Percentuais (%) | Regular | Percentuais (%) | Ruim |            | Percentuais (%) | Recusou responder |
| <b>DACE</b>                              |                   | 0               |                          |                 |                          |                 |                         |                 | 0            | 0%          |       |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
| <b>Sub-totais</b>                        |                   | 0               | 0                        | 0               | 0                        | 0               | 0                       | 0               | 0            | 0%          | 0     | 0               | 0     | 0               | 0    | 0               | 0       | 0               | 0,0% |            |                 |                   |
| <b>DMCI</b>                              |                   | 0               |                          |                 |                          |                 |                         |                 | 0            | 0%          |       |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
| <b>Sub-totais</b>                        |                   | 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                     | 25              | 13                       | 52,0%           | 3                       | 12,0%           | 9            | 36,0%       | 0     | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   |                 | RCNOR                    | 9               | 8                        | 88,9%           |                         | 0,0%            | 1            |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RCSUL                    | 18              | 14                       | 77,8%           | 4                       | 22,2%           |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RCLES                    | 11              | 10                       | 90,9%           | 1                       |                 |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RCOES                    | 12              | 12                       | 100,0%          |                         |                 |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   | <b>INTERIOR</b> | RSANT                    | 5               | 3                        | 60,0%           | 1                       |                 | 1            | 20,0%       |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RSAND                    | 3               | 3                        | 100,0%          |                         |                 |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RSJCA                    | 11              | 10                       | 90,9%           | 1                       | 9,1%            |              | 0,0%        |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RSCAR                    | 0               |                          |                 |                         |                 |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  |                   |                 | RARAR                    | 0               |                          |                 |                         |                 |              |             |       | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      |            | 0,0%            |                   |
|  | RRPRE             |                 | 7                        | 6               | 85,7%                    |                 |                         |                 |              | 1           | 14,3% | 0               | 0%    |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | RSJRP             |                 | 12                       | 10              | 83,3%                    | 2               | 16,7%                   |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | RARAÇ             |                 | 1                        |                 |                          |                 |                         | 1               |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | RPPRU             |                 | 2                        | 2               | 100,0%                   |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | RMARI             |                 | 1                        | 1               | 100,0%                   |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | RPIRA             | 6               | 3                        | 50,0%           | 3                        | 50,0%           |                         |                 |              | 0           | 0%    |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  | RBAUR             | 9               | 7                        | 77,8%           | 2                        | 22,2%           |                         |                 |              | 0           | 0%    |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  | RSORO             | 6               | 4                        | 66,7%           | 2                        | 33,3%           |                         |                 |              | 0           | 0%    |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  | RCAMP             | 14              | 12                       | 85,7%           | 1                        |                 | 1                       | 7,1%            |              | 0           | 0%    |                 |       |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  | <b>Sub-totais</b> |                 | 152                      | 118             | 77,6%                    | 20              | 13,2%                   | 13              | 8,6%         | 1           | 0,7%  | 0               | 0%    | 0               | 0,0% | 0               | 0,0%    | 0               | 0,0% | 0          | 0,0%            |                   |
| <b>DMQA</b>                              | <b>CAPITAL</b>    | MQFCP           | 119                      | 21              | 17,6%                    | 73              | 61,3%                   | 24              | 20,2%        | 1           | 0,8%  | 4               | 3%    |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  |                   | MQFCS           | 23                       | 8               | 34,8%                    | 13              | 56,5%                   | 2               | 8,7%         |             |       | 4               | 17%   |                 |      |                 |         |                 | 0,0% |            |                 |                   |
|  |                   | MQFCE           | 1                        | 1               | 100,0%                   |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 | 3    |                 | 1       | 25,0%           |      | 0,0%       |                 |                   |
|  | <b>INTERIOR</b>   | RARAÇ           | 0                        |                 |                          |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RSJCA           | 2                        | 1               |                          | 1               | 50,0%                   |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RRPRE           | 0                        |                 |                          |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RSJRP           | 6                        |                 |                          | 4               | 66,7%                   | 2               |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RBAUR           | 1                        |                 |                          | 1               |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RCAMP           | 0                        |                 |                          |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
|  |                   | RPIRA           | 3                        | 1               |                          |                 |                         | 2               |              |             | 0     | 0%              |       |                 |      |                 |         |                 |      | 0,0%       |                 |                   |
| <b>Sub-totais</b>                        |                   | 155             | 32                       | 20,6%           | 92                       | 59,4%           | 30                      | 19,4%           | 1            | 0,6%        | 8     | 5,2%            | 4     | 50,0%           | 0    | 0,0%            | 3       | 37,5%           | 1    | 12,5%      | 0               | 0,0%              |
| <b>IPEM-SP</b>                           |                   | 307             | 150                      | 48,9%           | 112                      | 36,5%           | 43                      | 14,0%           | 2            | 0,7%        | 8     | 2,6%            | 4     | 50,0%           | 0    | 0,0%            | 3       | 37,5%           | 1    | 12,5%      | 0               | 0,0%              |
| <b>Ouvidoria - Grau de Satisfação</b>    |                   |                 |                          |                 |                          |                 |                         |                 |              |             | 0     | 0,0%            | 0     | 0,0%            | 0    | 0,0%            | 0       | 0,0%            | 0    | 0,0%       | 0               | 0,0%              |



### Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à setembro/2024



#### Observações:

1. Não gerou gráfico de Grau de Satisfação do Cidadão/Usuário para o Departamento de Metrologia Científica e Industrial-DMCI por constar demanda ainda em atendimento e para o Departamento de Avaliação por não haver demandas registradas no período.
2. Não houve avaliação para a Ouvidoria durante o primeiro, segundo e terceiro trimestre de 2024.

Ouvidoria, 16/12/2024

Célia Maria Salomão  
Ouvidora