



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

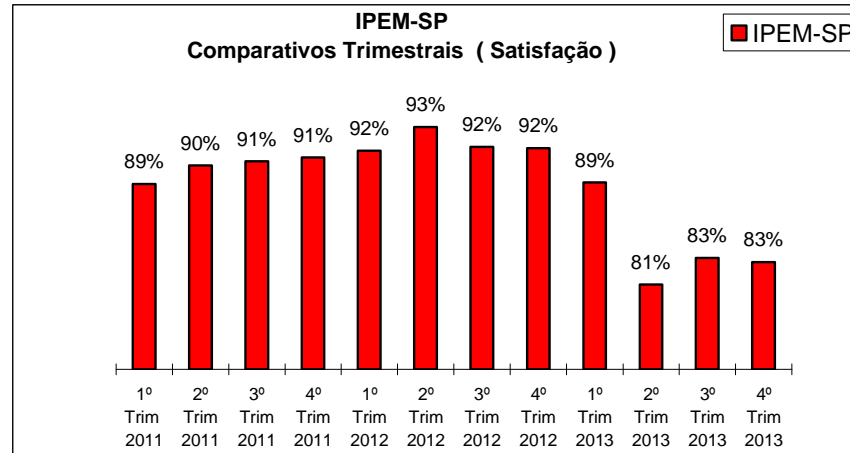
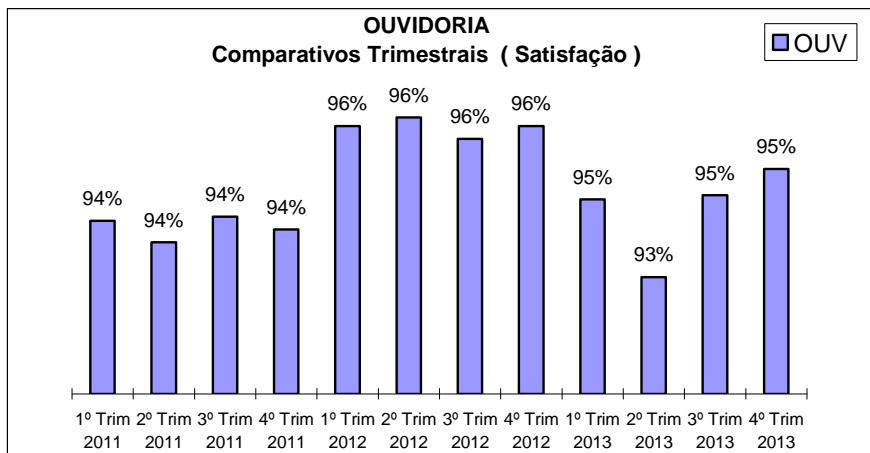
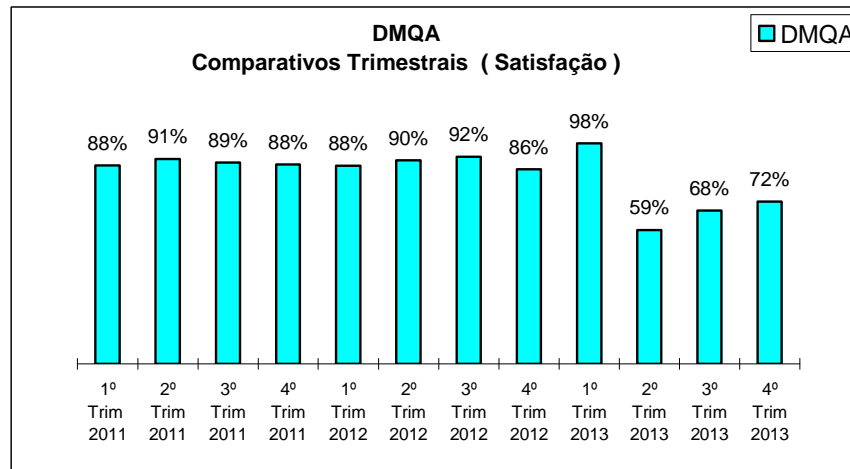
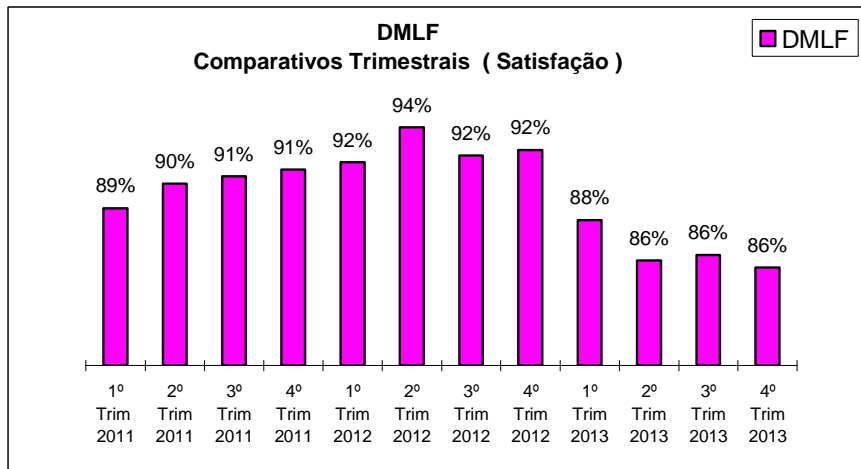
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Órgão Delegado do INMETRO
ISO 9001:2008



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento Período: 4º trimestre/2013 acumulado

2013 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados												Pesquisados		Avaliações								Satisfação									
			Quantidades														Conceitos																	
			Aprovados	Percentuais (%)	Reprovados	Percentuais (%)	Não atendido	Percentuais (%)	Atendido s/verificação	Percentuais (%)	Orientado s/inspeção	Percentuais (%)	Aprovado s/inspeção	Percentuais (%)			Improcedente	Percentuais (%)	Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)		Ruim	Percentuais (%)	Recusa	Percentuais (%)					
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DMLF	CAPITAL	DACE	9	3	33,3%	5	55,6%		0,0%	1	11,1%					3	33%			2	64,7%	1	33,3%					64,7%					
			DMLF	16	9	56,3%	1	6,3%	3	18,8%			3	18,8%					3	19%			1	32,3%	2	66,7%					32,3%			
			RGNOR	69	46	66,7%	15	21,7%	1	1,4%	7	10,1%							25	36%	11	43,6%	12	46,6%	1	4,0%		1	4,0%		90,1%			
			RCSUL	111	78	70,3%	19	17,1%	1	0,9%	13	11,7%							34	31%	13	37,9%	19	54,2%	1	2,9%		1	2,9%		92,1%			
			RCLES	43	40	93,0%	2	4,7%			1	2,3%							14	33%	5	35,4%	7	48,5%	1	7,1%		1	7,1%		83,9%			
			RCOES	94	74	78,7%	13	13,8%			6	6,4%				1	1,1%		36	38%	18	49,5%	16	43,1%	2	5,6%					92,6%			
		INTERIOR	RSANT	28	18	64,3%	8	28,6%			2	7,1%						6	21%	3	49,5%		2	33,3%	1	16,7%					49,5%			
			RSAND	33	25	75,8%	7	21,2%			1	3,0%						8	24%	2	24,8%	4	48,5%		1	12,5%		1	12,5%		73,3%			
			RSJCA	30	19	63,3%	10	33,3%			1	3,3%						8	27%	4	49,5%	2	24,3%	1			1	12,5%			73,8%			
			RSCAR	39	27	69,2%	10	25,6%	1	2,6%	1	2,6%						14	36%	5	35,4%	7	48,5%	2	14,3%						83,9%			
			RARAR	7	6	85,7%	1	14,3%				0,0%						2	29%		2	97,0%										97,0%		
			RRPRE	56	38	67,9%	11	19,6%			7	12,5%						27	48%	9	33,0%	15	53,9%	2	7,4%	1	3,7%					86,9%		
			RSJRP	30	13	43,3%	15	50,0%			2	6,7%						10	33%	2	19,8%	7	67,9%				1	10,0%				87,7%		
			RARAÇ	11	6	54,5%	4	36,4%			1	9,1%						4	36%		2	48,5%	2	50,0%								48,5%		
	RPPRU		27	15	55,6%	8	29,6%			4	14,8%						14	52%	9	63,6%	5	34,6%										98,3%		
	RMARI		18	9	50,0%	8	44,4%	1	5,6%		0,0%						14	78%	6	42,4%	7	48,5%	1	7,1%								90,9%		
	RBAUR		27	12	44,4%	6	22,2%	8	29,6%	1	3,7%						7	26%	3	42,4%	3	41,6%	1	14,3%								84,0%		
	RSORO		19	15	78,9%	3	15,8%	1	5,3%		0,0%						10	53%	3	29,7%	6	58,2%	1	10,0%								87,9%		
	RCAMP		72	58	80,6%	11	15,3%			2	2,8%				1	1,4%		32	44%	14	43,3%	13	39,4%	4	12,5%	1	3,1%					82,7%		
	RJUND		5	4	80,0%	1	20,0%				0,0%						0	0%														0,0%		
	Sub-totais		744	515	69,2%	158	21,2%	16	2,2%	53	7,1%	0		0		2	0,3%	271	36%	107	39,1%	130	46,5%	24	8,9%	4		6	2,2%		85,6%			
	DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DMQA	INTERIOR	CAPITAL																														
				MQFCP	238	89	37,4%	98	41,2%	3	1,3%	48	20,2%						20	8%	8	39,6%	9	43,7%	2	10,0%	1	5,0%					83,3%	
				MQFCS	105	47	44,8%	44	41,9%	2	1,9%	12	11,4%						19	18%	9	46,9%	5	25,5%	3	15,8%	1	5,3%	1	5,3%				72,4%
				RSJCA	9	5	55,6%	4	44,4%				0,0%						2	22%	1	49,5%	1	48,5%										98,0%
				RRPRE	39	15	38,5%	13	33,3%	1	2,6%	10	25,6%						14	36%	3	21,2%	3	20,8%	7	50,0%	1	7,1%					42,0%	
				RSJRP	38	10	26,3%	19	50,0%	1	2,6%	7	18,4%				1	2,6%	4	11%	2	49,5%	2	48,5%									98,0%	
				RBAUR	11	3	27,3%	6	54,5%			2	18,2%						0	0%														0,0%
RCAMP				40	7	17,5%	28	70,0%	1	2,5%	4	10,0%						1	3%		1	97,0%											97,0%	
Sub-totais		480	176	36,7%	212	44,2%	8	1,7%	83	17,3%	0		0		1	0,2%	60	12,5%	23	38,0%	21	34,0%	12	20,0%	3	5,0%	1	5,3%		71,9%				
Totais IPEM (DMLF + DMQA)		1224	691	56,5%	370	30,2%	24	2,0%	136	11,1%	0		0		3	24,5%	331	27,0%	130	38,9%	151	44,3%	36	10,9%	7	0,0	7	2,1%		83,1%				
Ouvidoria - Grau de Satisfação																	331	27,0%	185	55,3%	136	39,9%	8	2,4%	1	0,3%	1	0,3%		95,2%				

Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais



Leonara Alves Cartana Lonel
Ouvidora