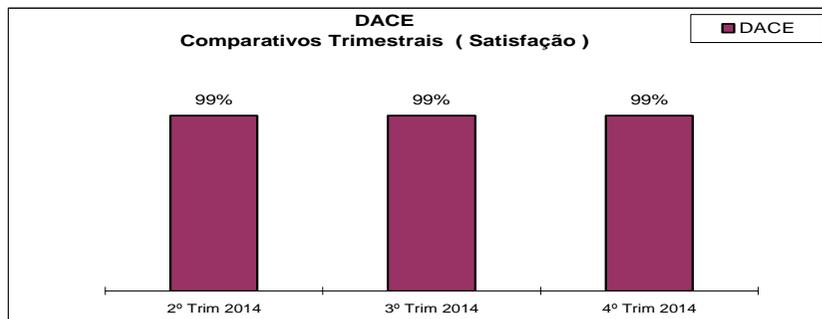
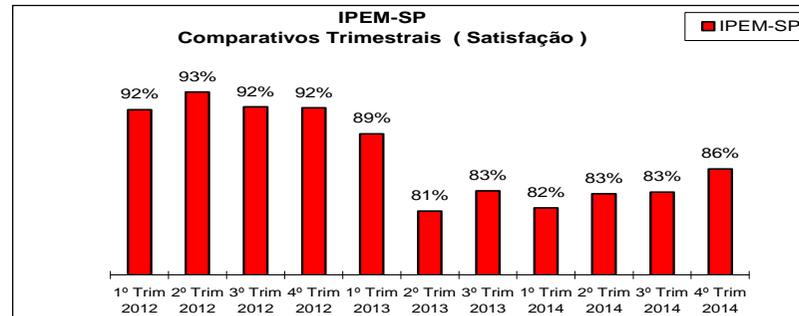
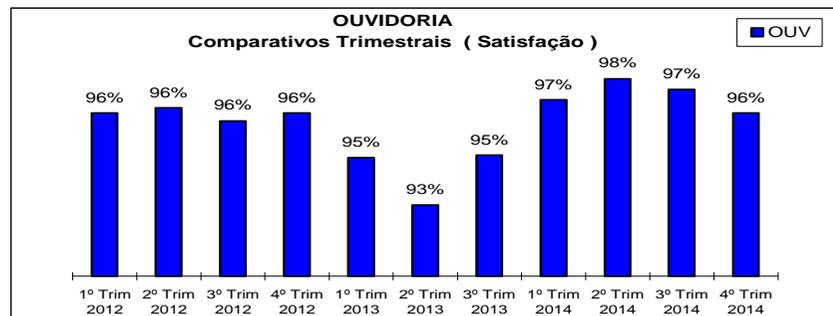
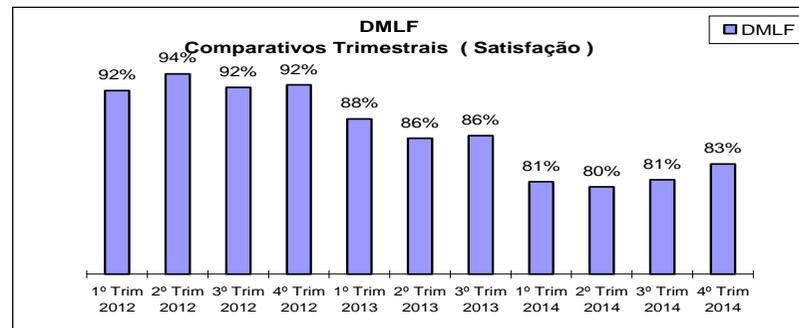
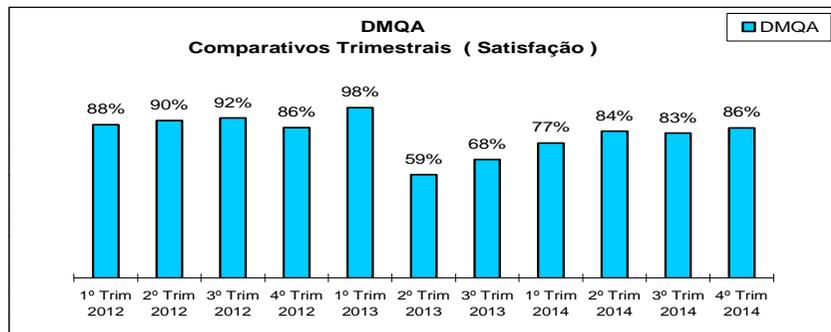


INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA janeiro à dezembro  
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento Período: 4º trimestre/2014 acumulado

2014 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados Quantidades												Pesquisados	Avaliações Conceitos								Satisfação						
			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 (%)		
			<b>DACE</b>		3	1	33,3%	2	66,7%											3	100%	3	99,0%							
<b>Sub-totais</b>		3	1	33,3%	2	66,7%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100%	3	99,0%	0	0	0	0	0	0	0	99,0%			
<b>DMCI CIENS</b>		1	1	100,0%												0	0%	0	0,0%								0,0%			
<b>Sub-totais</b>		1	1	100,0%	0	0,0%	0	0	0	0	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	113	40	35,4%	30	26,5%	20	17,7%	22	19,5%			1	0,9%	32	28%	16	49,5%	12	36,4%	4	12,5%	2	6,3%			85,9%	
			RGNOR	36	28	77,8%	6	16,7%	1	2,8%	1	2,8%						9	25%	1	11,0%	4	43,1%	4	44,4%					54,1%
			RCSUL	75	61	81,3%	9	12,0%	1	1,3%	4	5,3%						33	44%	12	36,0%	14	41,2%	4	12,1%	3	9,1%			77,2%
			RCLES	19	16	84,2%	3	15,8%										8	42%	5	61,9%	2	24,3%	1						86,1%
			RCOES	41	32	78,0%	7	17,1%	1	2,4%	1	2,4%						14	34%	6	42,4%	7	48,5%	1	7,1%					90,9%
		<b>INTERIOR</b>	RSANT	12	7	58,3%	5	41,7%									3	25%	2	66,0%	1	32,3%								98,3%
		RSAND	15	12	80,0%	2	13,3%			1	6,7%						5	33%	2	39,6%	1	19,4%	1	20,0%	1	20,0%			59,0%	
		RSJCA	36	28	77,8%	5	13,9%			3				-	-		14	39%	8	56,6%	4	27,7%	1	7,1%	1	7,1%			84,3%	
		RSCAR	20	14	70,0%	4	20,0%			2	10,0%						8	40%	5	61,9%	2	24,3%			1	12,5%			86,1%	
		RARAR	2	1	50,0%	1	50,0%										0	0%											0,0%	
	RRPRE	31	20	64,5%	8	25,8%			3	9,7%			-	-		11	35%	3	27,0%	8	70,5%								97,5%	
	RSJRP	13	7	53,8%	3	23,1%			3	23,1%						4	31%	1	24,8%	3	72,8%								97,5%	
	RARAÇ	8	4	50,0%	4	50,0%										1	13%	1	99,0%										99,0%	
	RPPRU	5	3	60,0%	1	20,0%			1	20,0%						5	100%	4	79,2%	1	19,4%								98,6%	
	RMARI	4	2	50,0%	1	25,0%			1	25,0%						3	75%	2	66,0%	1	32,3%								98,3%	
	RPIRA	30	13	43,3%	17	56,7%				0,0%						1	0%	1	99,0%										99,0%	
	RBAUR	14	12	85,7%	1	7,1%	1	7,1%					-	-		5	36%	3	59,4%	2	38,8%								98,2%	
	RSORO	12	8	66,7%	1	8,3%			3	25,0%			-	-		3	25%		2	64,7%	1	33,3%							64,7%	
	RCAMP	35	27	77,1%	7	20,0%			1	2,9%						10	29%	5	49,5%	2	19,4%	2	20,0%	1	10,0%				68,9%	
	<b>Sub-totais</b>		521	335	64,3%	115	22,1%	24	4,6%	46	8,8%	0	0	1	0,2%	169	32%	77	45,1%	66	37,9%	19	11,2%	9	5,3%	0	0		83,0%	
<b>DMQA</b>	<b>CAPITAL</b>	MQFCP	315	106	33,7%	142	45,1%	12	3,8%	55	17,5%					24	8%	15	61,9%	8	32,3%			1	4,2%				94,2%	
		MQFCS	111	55	49,5%	40	36,0%	5	4,5%	11	9,9%					14	13%	7	49,5%	5	34,6%			2	14,3%				84,1%	
		MQFCE	40	24	60,0%	9	22,5%			7	17,5%					8	20%	2	24,8%	2	24,3%	2	25,0%	2	25,0%				49,0%	
	<b>INTERIOR</b>	RSJCA	18	9	50,0%	5	27,8%			4	22,2%					0	0%												0,0%	
	RRPRE	22	8	36,4%	12	54,5%			2	9,1%					4	18%	3	74,3%	1	24,3%									98,5%	
	RSJRP	32	10	31,3%	19	59,4%	2	6,3%	1	3,1%					4	13%	3	74,3%	1	24,3%								98,5%		
	RBAUR	12	1	8,3%	7	58,3%			4	33,3%					1	8%		1	97,0%										97,0%	
RCAMP	27	4	14,8%	21	77,8%			2	7,4%					2	7%	2	99,0%											99,0%		
<b>Sub-totais</b>		577	217	37,6%	255	44,2%	19	3,3%	86	14,9%	0	0	0	0	57	9,9%	32	55,6%	18	30,6%	2	3,5%	5	8,8%	0	0		86,2%		
<b>Totais IPEM (DACE+ DMCI+DMLF+DMQA)</b>		1102	554	50,3%	372	33,8%	43	3,9%	132	12,0%	0	0	1	9,1%	229	20,8%	112	48,9%	84	36,7%	21	9,2%	14	6,1%	0	0,0%		85,6%		
<b>Ouvidoria - Grau de Satisfação</b>															229	20,8%	156	67,4%	68	28,8%	1	0,4%	4	1,7%	0	0,0%		96,2%		



**Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais**



*Leonara Cartana Lonel*  
Ouvidora

**Observações:**

1. As demandas registradas para atendimento do Departamento de Avaliação e Certificação - DACE foram registradas a partir do segundo trimestre.
2. Não gerou gráfico de Satisfação para os atendimentos realizados pelo Departamento de Metrologia Científica e Industrial - DMCI, por não haver pesquisa de satisfação respondida.