



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

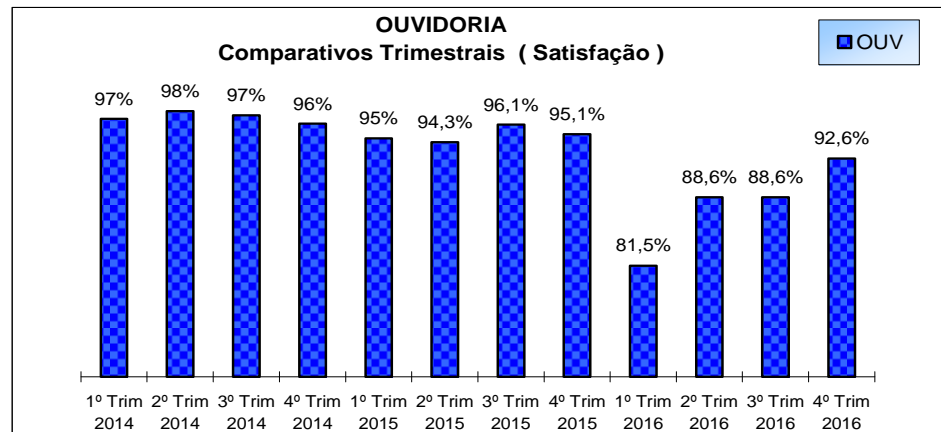
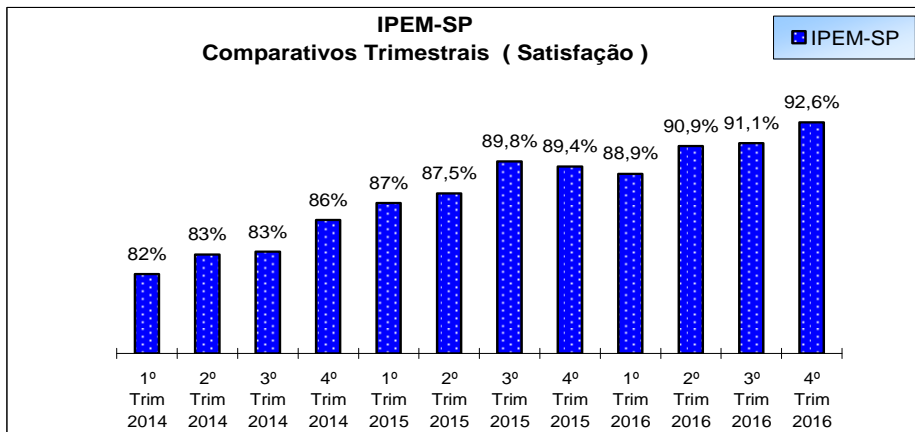
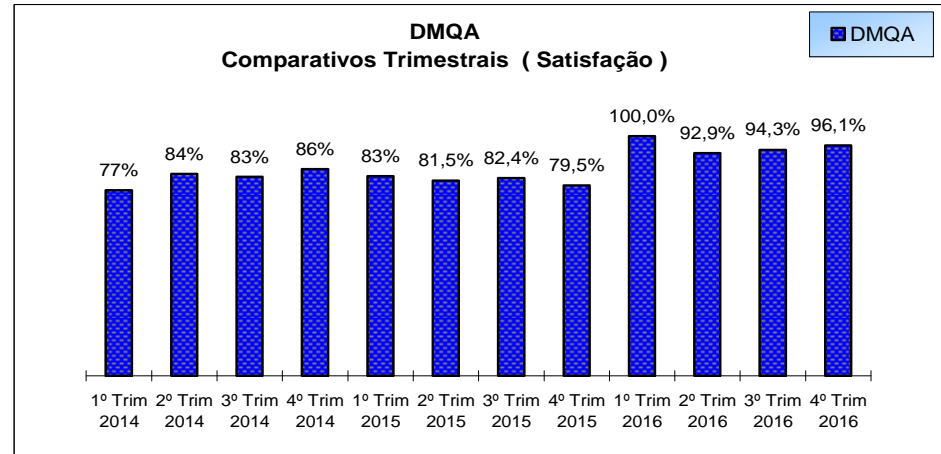
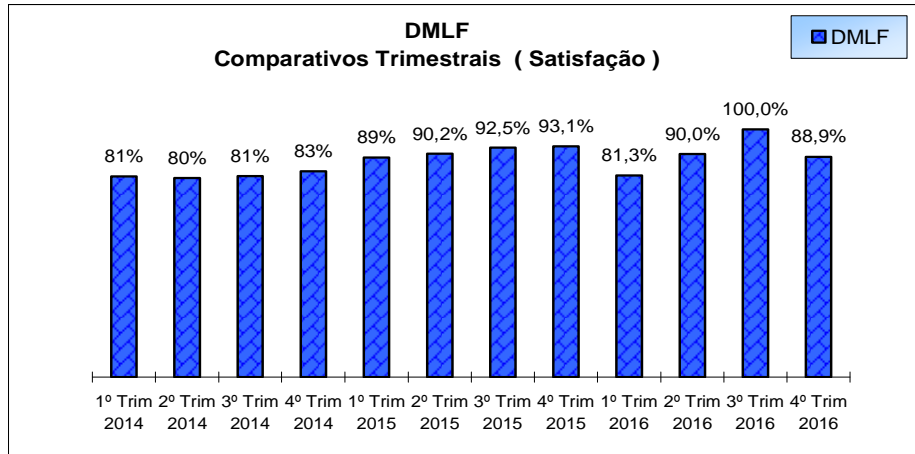
SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Órgão Delegado do INMETRO
ISO 9001:2008



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS METROLÓGICAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento Período: 4º trimestre/2016 acumulado

2016 Resultados e Avaliações	Atendimentos Concluídos	Resultados													Pesquisados	Avaliações								Satisfação			
		Quantidades														Conceitos											
		Aprovados	Percentuais (%)	Reprovados	Percentuais (%)	Não atendido	Percentuais (%)	Atendimento Prejudicado	Percentuais (%)	Orientado s/inspeção	Percentuais (%)	Aprovado s/inspeção	Percentuais (%)	Improcedente		Percentuais (%)	Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)	Ruim		Percentuais (%)	Recusa	Percentuais (%)
DACE	0														0											0,0%	
Sub-totais	0			0		0		0		0		0		0,0%	0		0		0		0		0		0	0,0%	0,0%
DMCI CICAL	0														0											0,0%	
Sub-totais	0			0		0		0		0		0		0,0%	0		0		0		0		0		0	0,0%	0,0%
DMLF	CAPITAL	DMLF	75	46	61,3%	19	25,3%	2	2,7%	8	10,7%				11	15%	8	72,7%	2	18,2%	1	9,1%				90,9%	
		RGNOR	46	32	69,6%	10	21,7%			4	8,7%				7	15%	2	28,6%	3	42,9%	1	14,3%	1	14,3%		71,4%	
		RCSUL	65	46	70,8%	16	24,6%	1	1,5%	2	3,1%				11	17%	6	54,5%	4	36,4%			1	9,1%		90,9%	
		RCLES	29	21	72,4%	7	24,1%			1	3,4%				2	7%	1	50,0%			1	50,0%				50,0%	
		RCOES	30	20	66,7%	7	23,3%	1	3,3%	2	6,7%				4	13%	3	75,0%	1	25,0%						100,0%	
	INTERIOR	RSANT	31	15	48,4%	15	48,4%			1	3,2%				15	48%	13	86,7%	1	6,7%	1	6,7%				93,3%	
		RSAND	25	12	48,0%	10	40,0%	2	8,0%	1	4,0%				4	16%	3	75,0%	1	25,0%						100,0%	
		RSJCA	8	7	87,5%	1	12,5%								1	13%	1	100,0%								100,0%	
		RSCAR	10	3	30,0%	7	70,0%								2	20%	2	100,0%								100,0%	
		RARAR	7	4	57,1%	1	14,3%			2	28,6%				0	0%										0,0%	
		RRPRE	15	9	60,0%	6	40,0%								2	13%	2	100,0%								100,0%	
		RSJRP	20	13	65,0%	6	30,0%			1	5,0%				0	0%										0,0%	
		RARAÇ	17	10	58,8%	5	29,4%			2	11,8%				5	29%	2	40,0%	3	60,0%							100,0%
		RPPRU	5	4	80,0%	1	20,0%								0	0%											0,0%
		RMARI	6	6	100,0%										1	17%	1	100,0%									100,0%
		RPIRA	8	6	75,0%	2	25,0%								1	13%	1	100,0%									100,0%
		RBAUR	16	10	62,5%	6	37,5%								3	19%	2	66,7%					1	33,3%			66,7%
		RSORO	6	4	66,7%	2	33,3%								2	33%	2	100,0%									100,0%
		RCAMP	34	26	76,5%	3	8,8%			5	14,7%				1	3%					1	100,0%					0,0%
		Sub-totais	453	294	64,9%	124	27,4%	6	1,3%	29	6,4%	0	0	0	0,0%	72	16%	49	68,1%	15	20,8%	5	6,9%	3	4,2%	0	0,0%
DMQA	CAPITAL	MQFCP	263	31	11,8%	201	76,4%	6	2,3%	25	9,5%				40	15%	30	75,0%	10	25,0%						100,0%	
		MQFCS	148	51	34,5%	60	40,5%	2	1,4%	35	23,6%				20	14%	8	40,0%	10	50,0%	1	5,0%	1	5,0%		90,0%	
		MQFCE	2	1	50,0%					1	50,0%				0	0%										0,0%	
	INTERIOR	RSJCA	12	3	25,0%	6	50,0%			3	25,0%				3	25%	3	100,0%								100,0%	
		RRPRE	13	2	15,4%	11	84,6%								4	31%	3	75,0%	1	25,0%						100,0%	
		RSJRP	12	2	16,7%	8	66,7%			2	16,7%				3	25%	2	66,7%	1	33,3%						100,0%	
		RBAUR	23	5	21,7%	13	56,5%			5	21,7%				5	22%	3	60,0%	1	20,0%			1	20,0%		80,0%	
		RCAMP	6	1	16,7%	4	66,7%			1	16,7%				1	0%	1	100,0%								100,0%	
RPIRA	7	2	28,6%	2	28,6%			3	42,9%				1	14%		1	100,0%								100,0%		
Sub-totais	486	98	20,2%	305	62,8%	8	1,6%	75	15,4%	0	0	0	0,0%	77	15,8%	50	64,9%	24	31,2%	1	1,3%	2	2,6%	0	0,0%	96,1%	
Totais IPEM (DACE+ DMCI+DMLF+DMQA)	939	392	41,7%	429	45,7%	14	1,5%	104	11,1%	0	0	0	0,0%	149	15,9%	99	66,4%	39	26,2%	6	4,0%	5	3,4%	0	0,0%	92,6%	
Ouvidoria - Grau de Satisfação														149	15,9%	104	69,8%	34	22,8%	8	5,4%	3	2,0%	0	0,0%	92,6%	

Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais



Observações:

1. Não gerou gráfico de Grau de Satisfação do Cidadão/Usuário para o Departamento de Metrologia Científica e Industrial - DMCI e Departamento de Avaliação e Certificação-DACE, por não haver demandas registradas na Ouvidoria para atendimento de ambos durante o período.

Luciano José Marques de Oliveira
Ouvidor