



INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

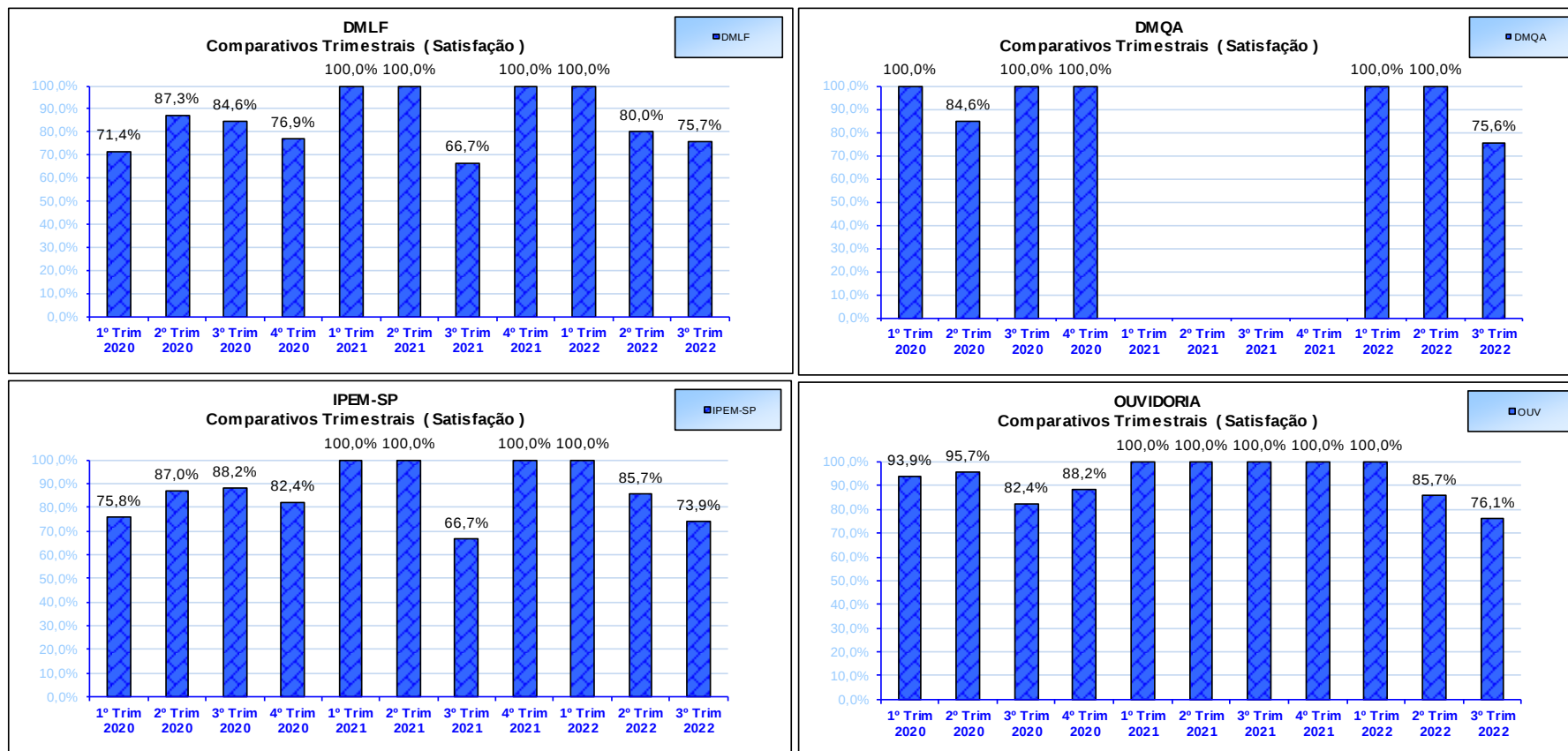
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Período: 3º Trimestre Acumulado
janeiro a setembro/2022

2022 Resultados e Avaliações		Atendimentos	Resultados								Pesquisados		Avaliações										Satisfação						
			Quantidades										Conceitos																
			Aprovados (Improcedentes)	Percentuais (%)	Reprovados (Procedentes)	Percentuais (%)	Atendimento Prejudicado	Percentuais (%)	Não atendido	Percentuais (%)			Ótimo	Percentuais (%)	Bom	Percentuais (%)	Regular	Percentuais (%)	Ruim	Percentuais (%)	Recusou responder	Percentuais (%)							
DEPARTAMENTOS E ÁREAS DE EXECUÇÃO	DACE		0								0	0%																0,0%	
	Sub-totais		0	0		0		0		0		0	0%	0		0		0		0		0						0,0%	
	DMCI		0								0	0%																0,0%	
	Sub-totais		0	0		0		0		0		0	0%	0		0		0		0		0						0,0%	
	DMLF	CAPITAL	DMLF	132	91	68,9%	17	12,9%	20	15,2%	4	3,0%	8	6%	5	62,5%	2	25,0%	1	12,5%									87,5%
			RCNOR	50	43	86,0%	6	12,0%	1	2,0%			2	4%	1	50,0%	1	50,0%										100,0%	
			RCSUL	102	91	89,2%	8	7,8%	3	2,9%			2	2%	2	100,0%												100,0%	
			RCLES	45	44	97,8%	1	2,2%					2	4%	1	50,0%	1	50,0%										100,0%	
			RCOES	49	36	73,5%	9	18,4%	3	6,1%	1	2,0%	3	6%	3	100,0%												100,0%	
		INTERIOR	RSANT	32	26	81,3%	6	18,8%					0	0%															0,0%
			RSAND	42	33	78,6%	8	19,0%	1	2,4%			1	2%			1	100,0%										100,0%	
			RSJCA	17	15	88,2%	2	11,8%					0	0%														0,0%	
			RSCAR	14	11	78,6%	3	21,4%					3	21%	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%								66,7%	
			RARAR	2	2	100,0%							0	0%														0,0%	
			RRPRE	21	19	90,5%	2	9,5%					3	14%	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%								66,7%	
			RSJRP	9	5	55,6%	4	44,4%					0	0%														0,0%	
			RARAÇ	6	2	33,3%	1	16,7%	3	50,0%			4	67%	1	25,0%					3	75,0%						25,0%	
			RPPRU	4	4	100,0%							0	0%														0,0%	
			RMARI	4	2	50,0%	1	25,0%	1	25,0%			1	25%							1	100,0%						0,0%	
			RPIRA	11	10	90,9%	1	9,1%					1	9%	1	100,0%												100,0%	
			RBAUR	5	4	80,0%	1	20,0%					0	0%														0,0%	
			RSORO	31	15	48,4%	14	45,2%	2	6,5%			3	10%	3	100,0%												100,0%	
			RCAMP	61	52	85,2%	7	11,5%	2	3,3%			4	7%	1	25,0%	1	25,0%	2	50,0%								50,0%	
			Sub-totais		637	505	79,3%	91	14,3%	36	5,7%	5	0,8%	37	6%	20	54,1%	8	21,6%	5	13,5%	4	10,8%	0	0,0%				75,7%
	DMQA	CAPITAL	MQFCP	97	21	21,6%	49	50,5%	24	24,7%	3	3,1%	6	6%	2	33,3%	1	16,7%	2	33,3%	1	16,7%						50,0%	
			MQFCS	86	37	43,0%	36	41,9%	13	15,1%			2	2%	2	100,0%											100,0%		
			MQFCE	0									0	0%													0,0%		
		INTERIOR	RARAÇ	0									0	0%													0,0%		
			RSJCA	2	1	50,0%	1	50,0%					1	50%	1	100,0%											100,0%		
			RRPRE	0									0	0%													0,0%		
			RSJRP	4	1	25,0%	2	50,0%	1	25,0%			0	0%													0,0%		
			RBAUR	2			2	100,0%					0	0%													0,0%		
			RCAMP	0									0	0%													0,0%		
			RPIRA	8	2	25,0%	3	37,5%	3	37,5%			0	0%													0,0%		
	Sub-totais		199	62	31,2%	93	46,7%	41	20,6%	3	1,5%	9	4,5%	5	55,6%	1	20,0%	2	22,2%	1	50,0%	0	0,0%				75,6%		
	IPEM-SP		836	567	67,8%	184	22,0%	77	9,2%	8	1,0%	46	5,5%	25	54,3%	9	19,6%	7	15,2%	5	10,9%	0	0,0%				73,9%		
Ouvidoria - Grau de Satisfação											46	5,5%	26	56,5%	9	19,6%	5	10,9%	6	13,0%	0	0,0%			76,1%				



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro a setembro/2022



Observações:

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

Ouvidoria, 11/10/2022

Raphael Augusto Lopes Dias
Ouvidor