



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Órgão Delegado do Inmetro
ISO 9001



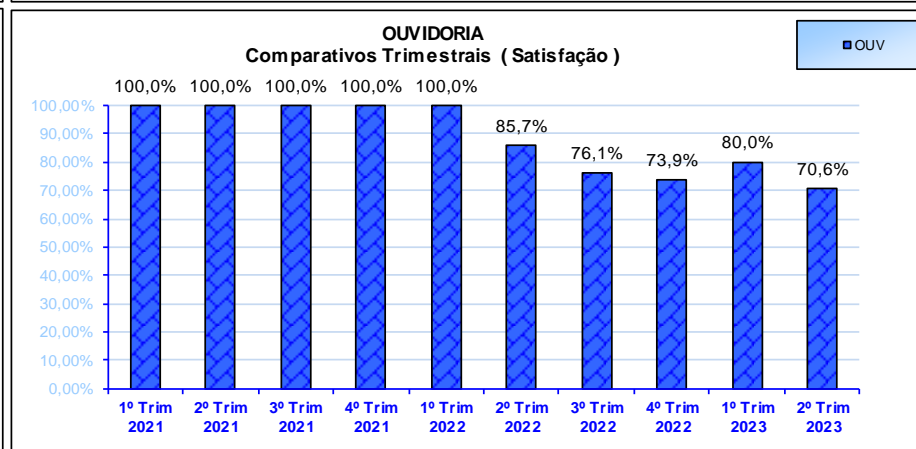
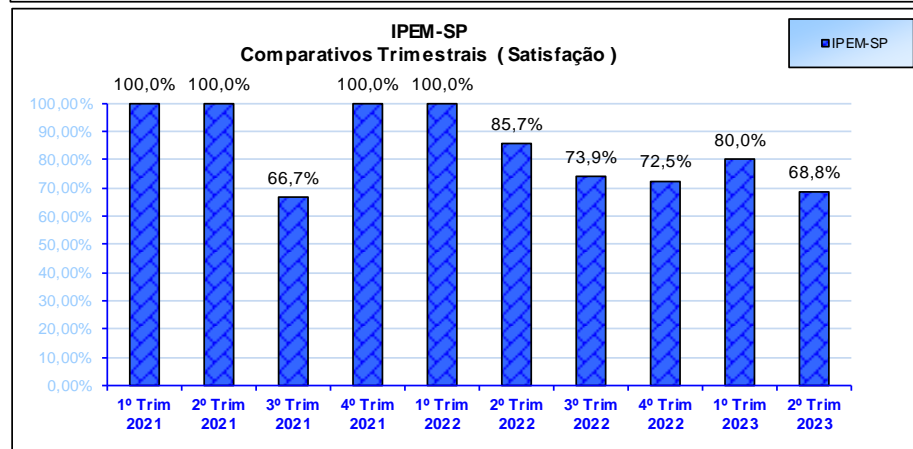
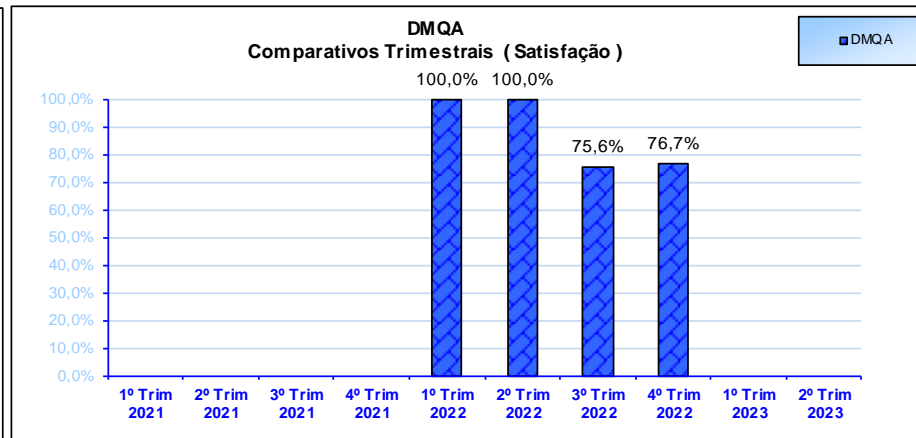
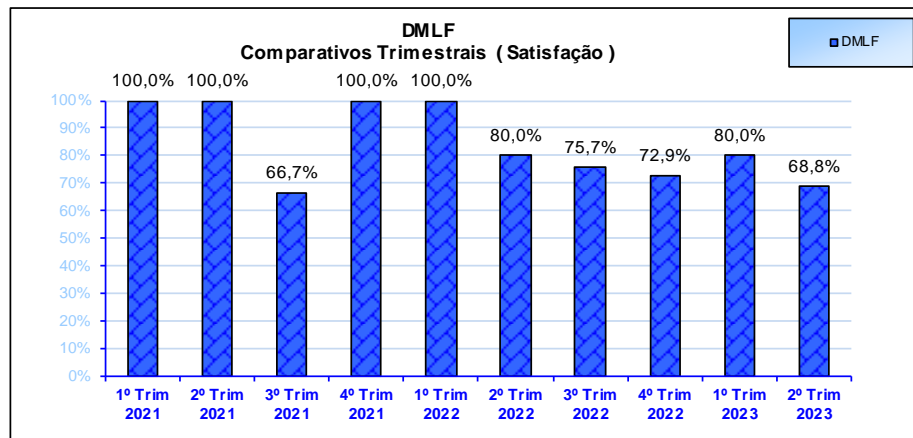
INDICADORES DA QUALIDADE DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA
Resultados e Avaliações do Consumidor/Usuário distribuídos pelas Áreas de Execução e Atendimento

Período: 1º Trimestre
acumulado
janeiro a junho/2023

2023 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	19	12	63,2%	6	31,6%	0	0,0%	1	5,3%	2	11%	1	50,0%			1	50,0%				50,0%
			RCNOR	18	16	88,9%			1	5,6%	1	5,6%	2	11%	1	50,0%		1	50,0%				50,0%	
			RCSUL	25	23	92,0%	2	8,0%					3	12%			1	33,3%					66,7%	
			RCLES	13	10	76,9%	3	23,1%					0	0%									0,0%	
			RCOES	11	6	54,5%	5	45,5%					2	18%	2	100,0%							100,0%	
		INTERIOR	RSANT	4	2	50,0%	2	50,0%					1	25%	1	100,0%								100,0%
			RSAND	4	4	100,0%							1	25%	1	100,0%								100,0%
			RSJCA	13	8	61,5%	4	50,0%	1	7,7%			0	0%									0,0%	
			RSCAR	3	2	66,7%			1	33,3%			0	0%									0,0%	
			RARAR	1	1	100,0%							0	0%									0,0%	
			RRPRE	11	11	100,0%							1	9%	1	100,0%							100,0%	
			RSJRP	3	3	100,0%							0	0%									0,0%	
			RARAÇ	1					1	100,0%			0	0%									0,0%	
			RPPRU	1	1	100,0%							0	0%									0,0%	
			RMARI	1			1	100,0%					0	0%									0,0%	
			RPIRA	4	4	100,0%							0	0%									0,0%	
			RBAUR	2	1	50,0%			1	50,0%			0	0%									0,0%	
			RSORO	6	6	100,0%							3	50%					2	66,7%			33,3%	
			RCAMP	23	17	73,9%	5	21,7%			1	4,3%	1	4%									100,0%	
			Sub-totais		163	127	77,9%	28	17,2%	5	3,1%	3	1,8%	16	10%	10	62,5%	1	6,3%	2	12,5%	3	18,8%	0
	DMQA	CAPITAL	MQFCP	40	5	12,5%	12	30,0%	22	55,0%	1	2,5%	0	0%									0,0%	
			MQFCS	17	7	41,2%	7	41,2%	3	17,6%			0	0%									0,0%	
			MQFCE	0									0	0%									0,0%	
		INTERIOR	RARAÇ	0									0	0%									0,0%	
			RSJCA	0									0	0%									0,0%	
			RRPRE	0									0	0%									0,0%	
			RSJRP	0									0	0%									0,0%	
			RBAUR	0									0	0%									0,0%	
			RCAMP	0									0	0%									0,0%	
			RPIRA	3	1	33,3%	2	66,7%					0	0%									0,0%	
	Sub-totais		60	13	21,7%	21	35,0%	25	41,7%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0,0%
IPEM-SP		223	140	62,8%	49	22,0%	30	13,5%	4	1,8%	16	7,2%	10	62,5%	1	6,3%	2	12,5%	3	18,8%	0	0,0%	68,8%	
Ouvidoria - Grau de Satisfação											17	7,6%	10	58,8%	2	11,8%	2	11,8%	3	17,6%	0	0,0%	70,6%	



Grau de Satisfação Consumidor/Usuário - Comparativos trimestrais - janeiro à junho/2023



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/2021 e janeiro a junho/2023

Ouvidoria, 07/07/2023