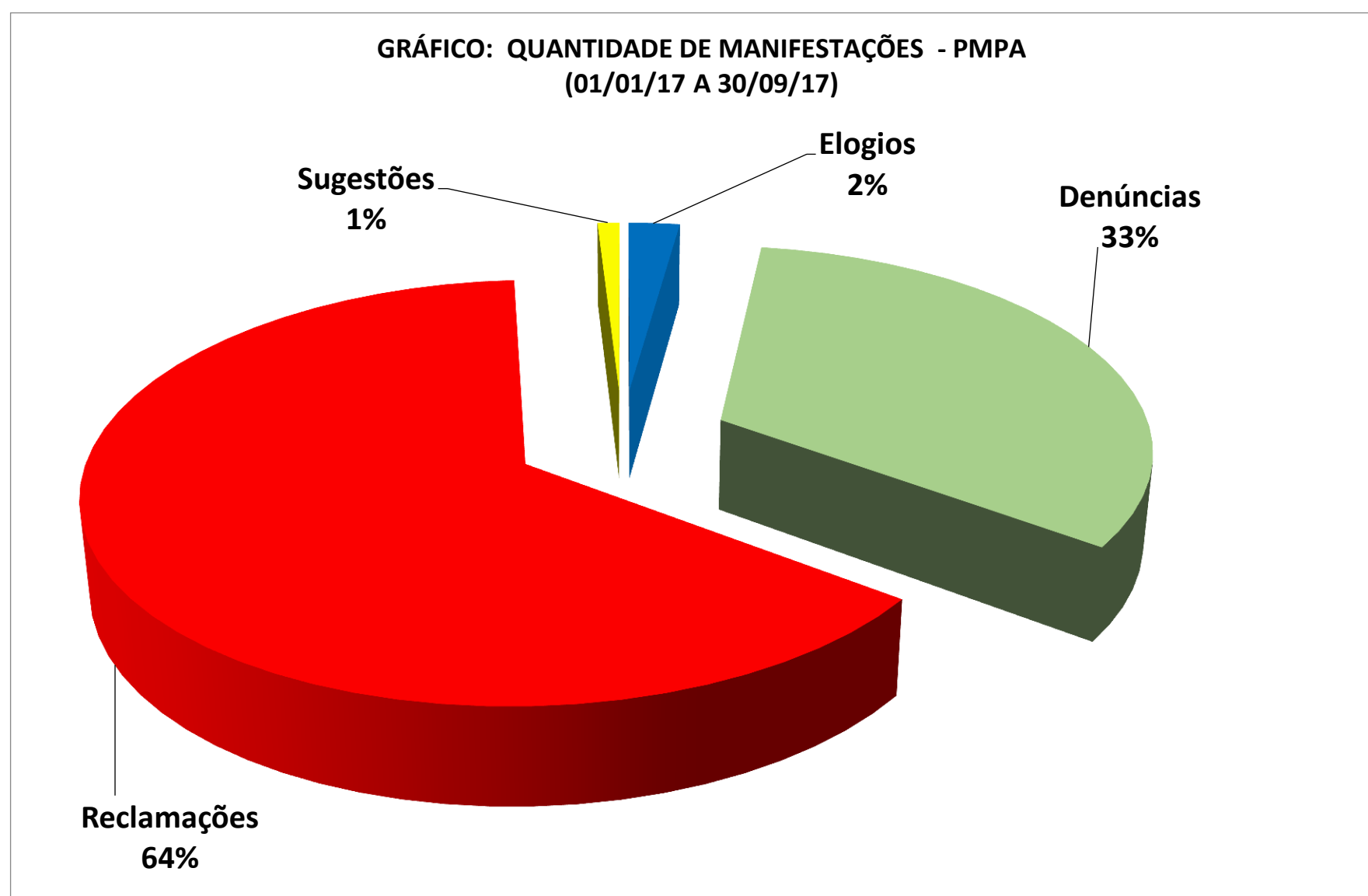


RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PMPA 2017 - JAN - SET						
	Elogios	Denúncias	Reclamações	Sugestões	TOTAL	Solicitações Serviços
CARRIS					0	6
CEIC					0	3
DEMHAB		6	7		13	168
DEP	22	32	547	6	607	20301
DMAE	1	13	94		108	121659
DMLU	93	1534	4252	38	4383	26090
EDIFICAPOA		2	7		9	62
EPTC	2	8	27	59	96	1476
FASC	1	101	111		213	749
GADEC					0	60
GCS					0	7
GP	1		1		2	85
INOVAPOA					0	5
PGM			1		1	25
PREVIMPA			1		1	6
PROCEMPA			2	1	3	36
SEDA	2	1348	66	2	1418	9238
SMA		1	7		8	72
SMACIS		4	4		8	69
SMAM	13	1186	175	31	1405	13684
SMC		6	5		11	45
SMDH					0	15
SME			2		2	28
SMED		3	16	1	20	68
SMF		15	10	2	27	147
SMGES			1	2	3	31
SMGL	16	19	40	1	76	176
SMIC	1	1363	93	1	1458	1927
SMJ					0	3
SMOV	63	497	623	15	1198	59916
SMPEO					0	6
SMS	232	1384	6794	27	8437	6180
SMSEG			6		6	29
SMTE					0	7
SMTUR					0	6
SMURB	1	671	48	5	725	878
SMSurb		1			1	14
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>6660</b>	<b>12940</b>	<b>191</b>	<b>20239</b>	<b>263277</b>
%	2,21%	32,91%	63,94%	0,94%	100,00%	

Fonte: Sistema FalaPoa156



INDICADOR DE SATISFAÇÃO =	$\frac{\text{Nº DE PROTOCOLOS OUVIDORIA ANO}}{\text{Nº DE PROTOCOLOS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ANO}}$
CÁLCULO =	$\frac{20.239}{263.277} = 92,31\%$
	Interpretação: Dos 263277 Serviços Prestados de jan a set do ano 2017 ; 7,69% receberam reclamação ocorrência na Ouvidoria. E 92,31% não recebeu reclamação ou outra ocorrência.