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

IPEM

Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP

janeiro a julho / 2025

Contatos:
0800-0130522
e-mail :
ouvidoria@ipem.sp.gov.br

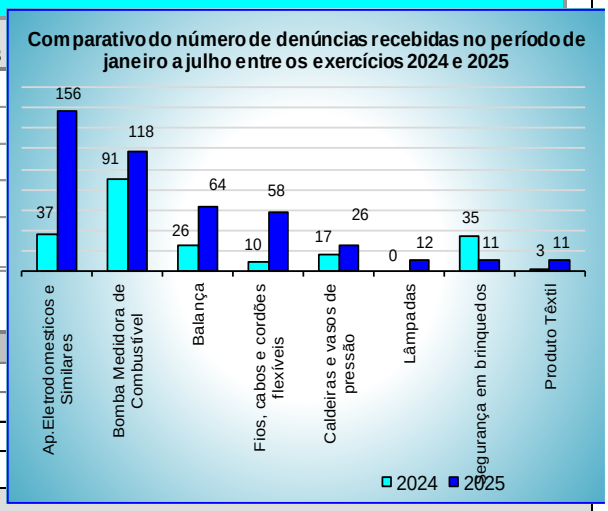
Formulário eletrônico :
www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 3.600 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	3.021
Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços):	579
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	328
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	251
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	123

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados jan.a junho/2024 Variações (2024/2025)	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas			
Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Ap.Eletrodomesticos e Similares	**156**	**26,9%**	**117**	**75,0%**	**80**	**68,4%**	15	10,6%	37	321,6%
Bomba Medidora de Combustível	118	20,4%	79	66,9%	18	22,8%	20	14,1%	91	29,7%
Balança	64	11,1%	26	40,6%	2	7,7%	31	21,8%	26	146,2%
Fios, cabos e cordões flexíveis	58	10,0%	24	41,4%	1	4,2%	3	2,1%	10	480,0%
Caldeiras e vasos de pressão	26	4,5%	2	7,7%	0	0,0%	24	16,9%	17	52,9%
Lâmpadas	12	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	12	8,5%	0	-
Segurança em brinquedos	11	1,9%	8	72,7%	0	0,0%	3	2,1%	35	-68,6%
Produto Têxtil	**11**	**1,9%**	**4**	**36,4%**	**3**	**75,0%**	6	4,2%	3	266,7%
Cabos de Aço	8	1,4%	6	75,0%	1	16,7%	0	0,0%	0	-
Medidor de Velocidade - Radar	8	1,4%	4	50,0%	1	25,0%	2	1,4%	4	100,0%
Componentes Automotivos	7	1,2%	3	42,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	250,0%
Artigos Escolares	**6**	**1,0%**	**6**	**100,0%**	**6**	**100,0%**	0	0,0%	4	50,0%
Colchões	6	1,0%	4	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	8	-25,0%
Dispositivos Elétricos Baixa Tensão	6	1,0%	5	83,3%	1	20,0%	0	0,0%	2	200,0%
Insp.Téc. Manut.Extintores Incêndio	6	1,0%	3	50,0%	1	33,3%	3	2,1%	12	-50,0%
Outros	76	13,1%	37	48,7%	9	24,3%	23	16,2%	83	-8,4%
Totais	**579**	**100%**	**328**	**57%**	**123**	**38%**	**142**	**100%**	**334**	**73,4%**

Variações	2024	2025	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	2.547	3.600	41,3%
Demandas Metrológicas - Total	334	579	73,4%
Denúncias/Reclamações Concluídas	206	328	59,2%
Denúncias/Reclamações em Análise	128	251	96,1%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	83	123	48,2%



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Artigos Escolares	**100,0%**
Produto Têxtil	**75,0%**
Ap.Eletrodomesticos e Similares	**68,4%**

Observações:

Os dados do quadro referem-se somente às inspeções realizadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo- IPEM-SP, de acordo com normas do INMETRO, acolhidas pela Ouvidoria, em instrumentos de medição, produtos pré-medidos, e produtos e serviços de certificação compulsória.

Conforme normas estabelecidas pelo INMETRO, as Oficinas de Manutenção devem ser credenciadas pelo IPEM-SP ou INMETRO, para prestação de serviços de conserto e manutenção em Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio, Convertedoras de GNV e Reformadoras de Pneus.

OUVIDORIA

↑ **Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior,** ↓ **Queda de reclamação em relação ao ano anterior.** **Elaboração: Ouvidoria**