



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Delegado do INMETRO



Ranking Ouvidoria do IPEM-SP

Período: janeiro 2012

Demanda total: 786 atendimentos

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

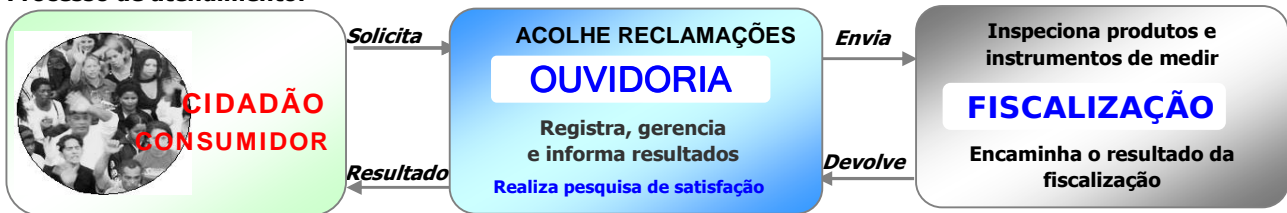
Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços):	130
Denúncias/Reclamações concluídas:	21
Denúncias/Reclamações em análise:	109
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	1
Sugestões, solicitações e informações:	656

Produtos / instrum / serviços	Mais reclamados		Concluídos		Reprovados*	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustível	67	51,5%	16	76,2%		
Balança	15	11,5%	1	4,8%		
Oficina de Manutenção	9	6,9%		0,0%		
Pão de Sal	5	3,8%	3	14,3%	1	33,3%
Peixe Embalado	7	5,4%		0,0%		
Bomba de Gás Veicular	4	3,1%		0,0%		
Radar - Medidor de Velocidade	4	3,1%		0,0%		
Extintores de Incêndio	2	1,5%		0,0%		
Suco	1	0,8%		0,0%		
Arroz	1	0,8%		0,0%		
Bombom	1	0,8%	1	4,8%		
Carvão	1	0,8%		0,0%		
Biscoito	1	0,8%		0,0%		
Sabonete	1	0,8%		0,0%		
Chocolate	1	0,8%		0,0%		
OUTROS	10	7,7%		0,0%		
Totais	130	100%	21	100%	1	4,8%

Processo de atendimento:



Opinião dos usuários: Índice de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no período: ***

Nota: Os dados do quadro referem-se somente às inspeções realizadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP acolhidas pela Ouvidoria.

Variações e destaques: 2012 em relação a 2011

	2011	2012	Variação
Atendimentos - Demanda total	826	786	-4,8%
Bomba Medidora de Combustível	12	67	458,3%
Balança	8	15	87,5%
Oficina de Manutenção	6	9	50,0%
Demandas metrológicas - Total	74	130	76%

Maior incidência de reprovação

Produto	Índice

*** Não apresentamos o indicador da avaliação dos usuários, devido à quantidade de pesquisas realizadas.