



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a agosto / 2021

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 1.935 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **1.014**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **921**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **650**

Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **271**

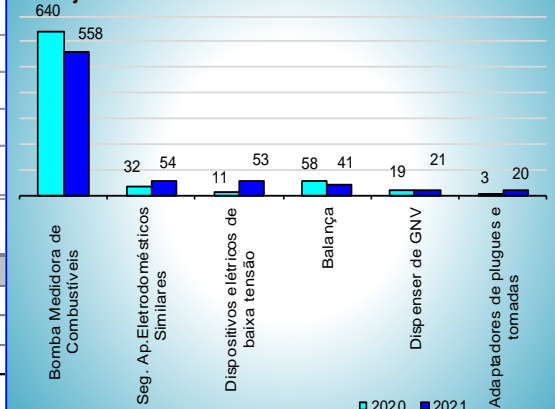
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **191**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Variações (2020/2021)	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Bomba Medidora de Combustíveis	558	60,6%	444	79,6%	82	18,5%	63	48,8%	640	-12,8%
Seg. Ap. Eletrodomésticos Similares	54	5,9%	37	68,5%	23	62,2%	3	2,3%	32	68,8%
Dispositivos elétricos baixa tensão	53	5,8%	25	47,2%	19	76,0%	25	19,4%	11	381,8%
Balança	41	4,5%	25	61,0%	7	28,0%	8	6,2%	58	-29,3%
Dispenser de GNV	21	2,3%	17	81,0%	2	11,8%	1	0,8%	19	10,5%
Adaptadores de plugues e tomadas	20	2,2%	17	85,0%	17	100,0%	0	0,0%	3	566,7%
Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos	19	2,1%	7	36,8%	3	42,9%	2	1,6%	10	90,0%
Segurança em brinquedos	18	2,0%	11	61,1%	7	63,6%	0	0,0%	12	50,0%
Inspeção Téc. Manut. Extintores de Incêndio	17	1,8%	6	35,3%	2	33,3%	2	1,6%	20	-15,0%
Produto Têxtil	12	1,3%	2	16,7%	1	50,0%	7	5,4%	9	33,3%
Plugues e tomadas	12	1,3%	2	16,7%	0	0,0%	10	7,8%	2	500,0%
Bebedouros	14	1,5%	7	50,0%	4	57,1%	1	0,8%	0	-
Papel Higiénico	6	0,7%	3	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Colchões	5	0,5%	2	40,0%	1	50,0%	1	0,8%	2	150,0%
Lâmpadas LED	5	0,5%	3	60,0%	2	66,7%	0	0,0%	8	-37,5%
Outros	66	7,2%	42	63,6%	21	50,0%	6	4,7%	279	-76,3%
Totais	921	100%	650	71%	191	29%	129	100%	1105	-16,7%

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 95,5%

Variações	2020	2021	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	3.033	1.935	-36,2%
Demandas Metrológicas - Total	1.105	921	-16,7%
Denúncias/Reclamações Concluídas	923	650	-29,6%
Denúncias/Reclamações em Análise	182	271	48,9%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	279	191	-31,5%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a setembro entre os exercícios 2020 e 2021



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
Adaptadores de plugues e tomadas	100,0%
Dispositivos elétricos de baixa tensão	76,0%
Segurança em brinquedos	63,6%

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, Conversoras de GNV e Reformadoras de Pneus.

As demandas procedentes são calculadas com base no número das demandas concluídas.

↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior,

↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.

Elaboração: Ouvidoria

