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 maio / 2025

Demanda total: 2.104 atendimentos

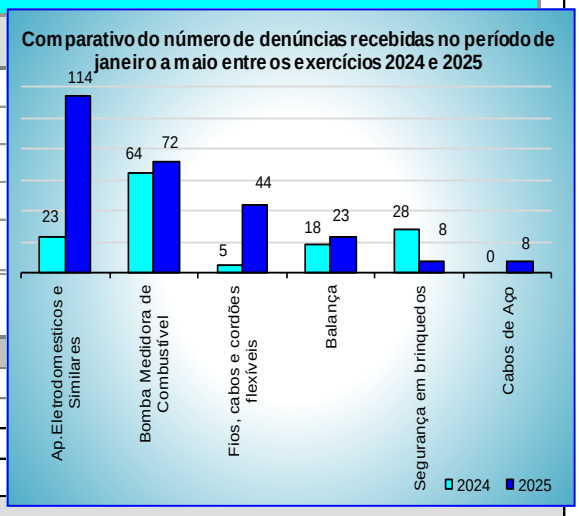
Contatos:
0800-0130522
e-mail :
ouvidoria@ipem.sp.gov.br

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

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	1.765
Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços):	339
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	184
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	155
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	65

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados Variações (2024/2025)	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas			
Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Ap.Eletrodomésticos e Similares	**114**	**33,6%**	**76**	**66,7%**	**44**	**57,9%**	33	31,7%	23	395,7%
Bomba Medidora de Combustível	72	21,2%	33	45,8%	7	21,2%	17	16,3%	64	12,5%
Fios, cabos e cordões flexíveis	44	13,0%	12	27,3%	1	8,3%	24	23,1%	5	780,0%
Balança	23	6,8%	15	65,2%	2	13,3%	2	1,9%	18	27,8%
Segurança em brinquedos	8	2,4%	8	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	28	-71,4%
Cabos de Aço	8	2,4%	3	37,5%	1	33,3%	5	4,8%	0	-
Componentes Automotivos	7	2,1%	4	57,1%	0	0,0%	4	3,8%	2	250,0%
Medidor de Velocidade - Radar	6	1,8%	3	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%
Artigos Escolares (Av.Conform.)	**5**	**1,5%**	**4**	**80,0%**	**4**	**100,0%**	1	1,0%	0	-
Colchões	4	1,2%	4	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%
Equip. Aquecimento Solar Água	4	1,2%	2	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Lençol Hospitalar	4	1,2%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	300,0%
Insp.Téc. Manut.Extintores Incêndio	3	0,9%	3	100,0%	1	33,3%	0	0,0%	8	-62,5%
Tubos de Aço Carbono	3	0,9%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Pão francês ou de sal	**3**	**0,9%**	**1**	**33,3%**	**1**	**100,0%**	2	1,9%	1	200,0%
Outros	31	9,1%	12	38,7%	4	33,3%	16	15,4%	81	-61,7%
Totais	**339**	**100%**	**184**	**54%**	**65**	**35%**	**104**	**100%**	**236**	**43,6%**

Variações	2024	2025	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	1.662	2.104	26,6%
Demandas Metrológicas - Total	236	339	43,6%
Denúncias/Reclamações Concluídas	49	184	275,5%
Denúncias/Reclamações em Análise	187	155	-17,1%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	8	65	712,5%



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Artigos Escolares	**100,0%**
Aparelhos Eletrodomésticos e Similares	**57,9%**
Pão francês ou de sal	**100,0%**

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**