



## Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a outubro / 2023

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

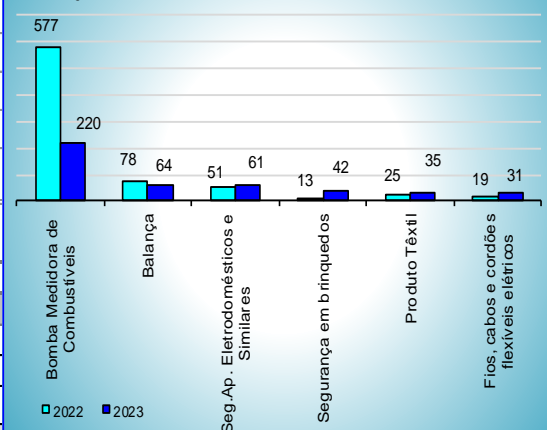
**Demanda total: 2.347 atendimentos**

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	1.700
Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços):	647
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	487
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	160
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	106

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Variações (2022/2023)	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Bomba Medidora de Combustíveis	220	34,0%	197	89,5%	15	7,6%	11	21,6%	577	-62%
Balança	64	9,9%	56	87,5%	6	10,7%	10	16,6%	78	-18%
Seg.Ap. Eletrodomésticos e Similares	61	9,4%	31	50,8%	14	45,2%	14	27,5%	51	20%
Segurança em brinquedos	42	6,5%	24	57,1%	12	50,0%	2	3,9%	13	223%
Produto Têxtil	35	5,4%	29	82,9%	16	55,2%	9	17,6%	25	40%
Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos	31	4,8%	18	58,1%	7	38,9%	0	0,0%	19	63%
Serviço de reforma de pneus	26	4,0%	19	73,1%	2	10,5%	0	0,0%	49	-47%
Insp. Téc. Manutenção Extintores Incêndio	23	3,6%	14	60,9%	6	42,9%	0	0,0%	23	0%
GLP (botijão de gás)	12	1,9%	10	83,3%	3	30,0%	0	0,0%	3	300%
Colchões e colchonetes	8	1,2%	2	25,0%	2	100,0%	0	0,0%	11	-27%
Medidor de Velocidade (Radar)	7	1,1%	2	28,6%	0	0,0%	1	2,0%	13	-46%
<b>Registro Instalador Sistemas de GNV</b>	<b>7</b>	<b>1,1%</b>	<b>7</b>	<b>100,0%</b>	<b>6</b>	<b>85,7%</b>	0	0,0%	12	-42%
Pão embalado	6	0,9%	1	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	200%
Pão Francês ou de Sal	6	0,9%	5	83,3%	1	20,0%	1	2,0%	6	0%
Aparelho p/ melhoria da qualidade da água	6	0,9%	4	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	4	50%
Outros	93	14,4%	68	73,1%	16	23,5%	3	5,9%	156	-40%
<b>Totais</b>	<b>647</b>	<b>100%</b>	<b>487</b>	<b>75,3%</b>	<b>106</b>	<b>21,8%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>1042</b>	<b>-37,9%</b>

Variações	2022	2023	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	2.610	2.347	-10,1%
Demandas Metrológicas - Total	1.042	647	-37,9%
Denúncias/Reclamações Concluídas	927	487	-47,5%
Denúncias/Reclamações em Análise	115	160	39,1%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados ou Procedentes	199	106	-46,7%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a outubro entre os exercícios 2022 e 2023



### Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
<b>Registro Instalador Sistemas de GNV</b>	<b>85,7%</b>

### 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.



↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior,

↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.

Elaboração: Ouvidoria