



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro à dezembro / 2020

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 3.748 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações, informações: **2.370**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.378**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **1.130**

Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **248**

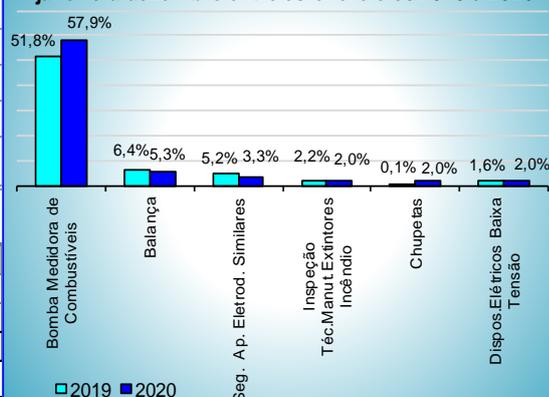
Produtos, instrumentos e serviços procedentes/reprovados: **340**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados		
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Variações (2019/2020)		
	Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Bomba Medidora de Combustíveis	798	57,9%	705	88,3%	155	22,0%	51	63,8%	997	↓	-20,0%
Balança	73	5,3%	58	79,5%	14	24,1%	4	5,0%	123	↓	-40,7%
Seg. Aparelhos Eletrod. Similares	46	3,3%	32	69,6%	26	81,3%	6	7,5%	100	↓	-54,0%
Insp. Téc. Manut. Extintores Incêndio	28	2,0%	14	50,0%	6	42,9%	0	0,0%	43	↓	-34,9%
Chupetas	28	2,0%	28	100,0%	9	32,1%	0	0,0%	1	↓	2700,0%
Dispos. Elétricos Baixa Tensão	27	2,0%	18	66,7%	12	66,7%	3	3,8%	31	↓	-12,9%
Escadas metálicas domésticas	27	2,0%	27	100,0%	25	92,6%	0	0,0%	0	↓	-
Ag. Red. Líq. NOx Aut. - ARLA 32	23	1,7%	7	30,4%	5	71,4%	3	3,8%	10	↓	130,0%
Equip. p/ Aquecimento Solar de Água	22	1,6%	18	81,8%	7	38,9%	0	0,0%	80	↓	-72,5%
Dispenser de GNV	19	1,4%	19	100,0%	3	15,8%	0	0,0%	25	↓	-24,0%
Produto Têxtil	16	1,2%	11	68,8%	4	36,4%	1	1,3%	16	↓	0,0%
Fios, Cabos e Cordões Flexíveis	15	1,1%	10	66,7%	5	50,0%	2	2,5%	31	↓	-51,6%
Segurança em Brinquedos	14	1,0%	12	85,7%	7	58,3%	0	0,0%	53	↓	-73,6%
Caldeiras e Vasos Pressão	14	1,0%	6	42,9%	2	33,3%	0	0,0%	7	↓	100,0%
Oficinas Permissionárias Instrumentos	12	0,9%	12	100,0%	3	25,0%	0	0,0%	11	↓	9,1%
Outros	216	16,7%	153	70,8%	57	37,3%	10	12,5%	398	↓	-45,7%
Totais	1378	100%	1130	82%	340	30%	80	100%	1926	↓	-28,5%

Grau de Satisfação da Ouvidoria 93,3%

Variações	2019	2020	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	5.431	3.748	-31,0%
Demandas Metrológicas - Total	1.926	1.378	-28,5%
Denúncias/Reclamações Concluídas	1.767	1.130	-36,0%
Denúncias/Reclamações em Análise	159	248	56,0%
Produtos, Instrumentos e Serviços			
Reprovados (Demandas Procedentes)	518	340	-34,4%

Comparativo de reclamações recebidas no período de janeiro à dezembro entre os exercícios 2019 e 2020



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
Escadas Metálicas Domésticas	92,6%
Seg. Ap. Eletrodomésticos e Similares	81,3%
Ag. Red. Líq. NOx Automotivo - ARLA 32	71,4%

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, Conversoras de GNV e Reformadoras de Pneus.



Foram incluídos na demanda total 134 atendimentos telefônicos de informação referentes ao mês de abril que não foram registrados no Sistema BPM/Ouvidoria.

↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior, ↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.

Elaboração: Ouvidoria/Célia