

Ouvidoria do IPEM-SP

Período: janeiro a dezembro 2009

Demanda total: 11.543

Contatos:



0800-0130522

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

Reclamações acolhidas sobre produtos, instrumentos e serviços:	1.728
Reclamações concluídas e informadas ao reclamante:	1.481
Fiscalizações em andamento:	247
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	406
Produtos, instrumentos e serviços autuados:	314
Sugestões, solicitações e informações:	9.815

Prod / instrum / serviços	Mais reclamados		Concluídos		Reprovados*		Autuados*	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba de Combustível	548	31,7%	492	33,2%	52	10,6%	47	9,6%
Hidrômetro	245	14,2%	187	12,6%	68	36,4%	0	0,0%
Balança	117	6,8%	109	7,4%	23	21,1%	21	19,3%
Oficina de Manut. - Extintores	114	6,6%	92	6,2%	28	30,4%	21	22,8%
Pão de Sal	83	4,8%	78	5,3%	41	52,6%	41	52,6%
Conversão Veicular	55	3,2%	49	3,3%	23	46,9%	20	40,8%
Bomba de Gás Veicular	42	2,4%	32	2,2%	6	18,8%	7	21,9%
Peixe Embalado	39	2,3%	30	2,0%	14	46,7%	18	60,0%
Extintores Automotivos	36	2,1%	33	2,2%	18	54,5%	17	51,5%
Cesta Básica	30	1,7%	19	1,3%	14	73,7%	9	47,4%
Oficina de Manutenção	29	1,7%	22	1,5%	6	27,3%	5	22,7%
GLP (botijão de gás)	22	1,3%	20	1,4%	4	20,0%	4	20,0%
Condutores Elétricos	21	1,2%	19	1,3%	4	21,1%	2	10,5%
Extintores de Incêndio	21	1,2%	17	1,1%	5	29,4%	5	29,4%
Capacete	16	0,9%	15	1,0%	4	26,7%	2	13,3%
Outras reclamações	310	17,9%	267	18,0%	96	36,0%	95	35,6%
Totais	1.728		1481		406	27,4%	314	21,2%

Processo de atendimento:



Opinião dos usuários: Índice de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no período: **98,0%**

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.

Destaques de crescimento: 2009 sobre 2008

	Período: janeiro a dezembro		
	2008	2009	Crescimento
Demanda total	11.466	11.543	0,7%
Bomba de Combustível	400	548	37%
Oficinas de Manutenção	87	143	64%
Bomba de gás GNV	21	42	100%
Total de reclamações	1.529	1.728	13%

Maior incidência de autuação

Peixe embalado	60,0% autuado
Pão de Sal	52,6% autuado
Extintores Automotivos	51,5% autuado
Cesta Básica	47,4% autuado

* Os percentuais de reclamações reprovadas e autuadas são em relação às reclamações concluídas