



Ranking Ouvidoria do IPEM-SP

Período: janeiro a dezembro 2010

Demanda total: 12.509 atendimentos

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

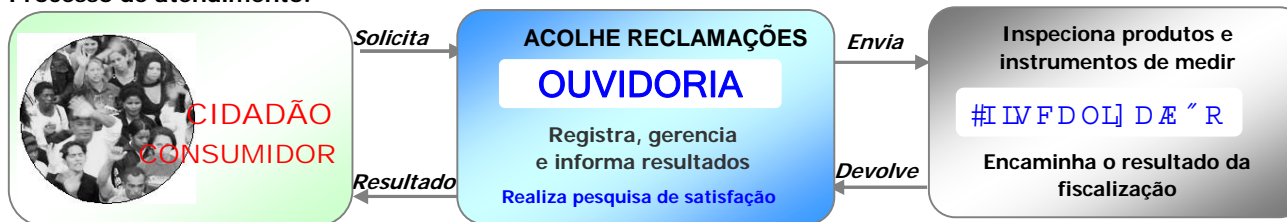
Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços):	1.954
Reclamações concluídas e informadas ao reclamante:	1.807
Reclamações em análise:	147
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	536
Sugestões, solicitações e informações:	10.555

Mais reclamados			Concluídos		Reprovados*	
Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustível	578	29,6%	513	28,4%	62	12,1%
Hidrômetro	490	25,1%	487	27,0%	201	41,3%
Balança	101	5,2%	91	5,0%	18	19,8%
Oficina de Manutenção - Extintores	98	5,0%	91	5,0%	24	26,4%
Extintores de Incêndio	91	4,7%	86	4,8%	39	45,3%
Pão de Sal	59	3,0%	54	3,0%	26	48,1%
Peixe Embalado	43	2,2%	31	1,7%	14	45,2%
Cesta Básica	32	1,6%	29	1,6%	23	79,3%
Bomba de Gás Veicular	30	1,5%	28	1,5%	5	17,9%
Alimento a peso	27	1,4%	24	1,3%	8	33,3%
Conversão Veicular	21	1,1%	20	1,1%	6	30,0%
GLP (botijão de gás)	24	1,2%	22	1,2%	4	18,2%
Brinquedos	19	1,0%	19	1,1%	8	42,1%
Têxtil	18	0,9%	16	0,9%	9	56,3%
Radar - Medidor de Velocidade	17	0,9%	15	0,8%	6	40,0%
OUTROS	306	15,7%	281	15,6%	83	29,5%
Totais	1.954	100%	1807	100%	536	29,7%

Processo de atendimento:



Opinião dos usuários: Índice de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no período: **96,1%**

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.

Variações e destaques: 2010 em relação a 2009

	janeiro a dezembro		
	2009	2010	Variação
Atendimentos - Demanda total	11.543	12.509	8,4%
Hidrômetro	245	490	100%
Bomba de combustível	548	578	5%
Extintores de incêndio	21	91	333%
Total de demandas metrológicas	1.728	1.954	13%

Maior incidência de reprovação

Produto	Índice
Cesta básica	79,3%
Textil	56,3%
Pão de Sal	48,1%
Extintores de Incêndio	45,3%
Peixe Embalado	45,2%

* Os percentuais de reclamações reprovadas referem-se às reclamações concluídas

Responsável: **A.Mendes**

** Os hidrômetros reprovados referem-se às irregularidades em desacordo com a legislação.