



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Delegado do INMETRO



Ranking Ouvidoria do IPEM-SP

Período: janeiro a dezembro 2011

Demanda total: 10.565 atendimentos

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

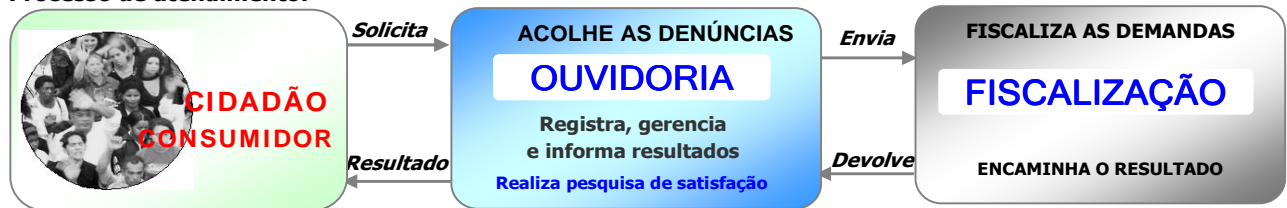
Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demandas metrológicas - (Denúncias/reclamações de produtos, instrumentos e serviços)	1.324
Denúncias/Reclamações finalizadas	1.184
Denúncias/Reclamações em análise	140
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	321
Outros atendimentos (Sugestões, solicitações e informações)	9.241

Mais reclamados			Den. Finalizadas		Reprovados*	
Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustível	459	34,7%	416	35,1%	57	13,7%
Balança	147	11,1%	132	11,1%	32	24,2%
Condutores Elétricos	59	4,5%	57	4,8%	15	26,3%
Oficina de Manutenção	100	7,6%	86	7,3%	37	43,0%
Peixe Embalado	63	4,8%	54	4,6%	11	20,4%
Pão de Sal	49	3,7%	44	3,7%	21	47,7%
Alimento a peso	34	2,6%	29	2,4%	9	31,0%
Têxtil	31	2,3%	26	2,2%	16	61,5%
Extintores de Incêndio	18	1,4%	13	1,1%	2	15,4%
Radar - Medidor de Velocidade	18	1,4%	14	1,2%	0	0,0%
Brinquedos	15	1,1%	13	1,1%	6	46,2%
Balança Rodoviária	20	1,5%	14	1,2%	4	28,6%
GLP (botijão de gás)	14	1,1%	14	1,2%	3	21,4%
Bomba de Gás Veicular	13	1,0%	14	1,2%	4	28,6%
Cesta Básica	12	0,9%	12	1,0%	8	66,7%
OUTROS	272	20,5%	246	20,8%	96	39,0%
Totais	1.324	100%	1.184	100%	321	27,1%

Processo de atendimento:



Opinião dos usuários: Índice de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no período: **94,0%**

Nota: Os dados do quadro referem-se somente às demandas acolhidas pela ouvidoria e inspecionadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP

Variações e destaques no período: 2011 em relação a 2010

	2010	2011	Variação
Atendimentos - Demanda total	12.509	10.565	-15,5%
Bomba Medidora de Combustível	578	459	-20,6%
Balança	101	147	45,5%
Peixe Embalado	43	63	46,5%
Demandas metrológicas	1.954	1.324	-32,2%

Maior incidência de reprovação

Produtos/Serviços	Índice
Cesta Básica **	66,7%
Têxtil	61,5%
Pão de Sal	47,7%
Brinquedos **	46,2%

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

** Produto comercializado sem certificação compulsória exigida pelo Inmetro