



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
Órgão Delegado do INMETRO
ISO 9001:2008



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

janeiro a dezembro / 2013

Contatos:
0800-0130522

e-mail:
ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:
www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 5.374 atendimentos

Sugestões, solicitações e informações: 4.055

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): 1.319

Denúncias/reclamações concluídas: 1.202

Denúncias/Reclamações em análise: 117

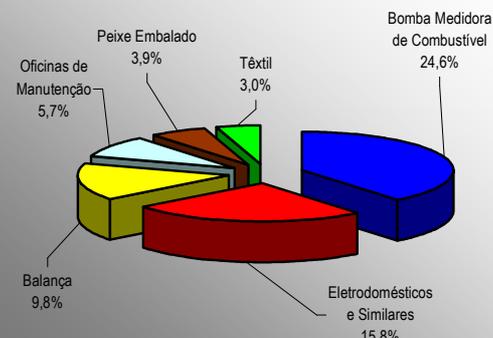
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: 362

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Variações (2012/2013)	
	Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.
Bomba Medidora de Combustível	325	24,6%	305	93,8%	31	10,2%	10	13,0%	3	30,0%	1	33,3%	438	-25,8%
Eletrodomésticos e Similares	209	15,8%	177	84,7%	98	55,4%	29	37,7%	7	24,1%	3	42,9%	17	1129,4%
Balança	129	9,8%	121	93,8%	22	18,2%	7	9,1%	3	42,9%	0	0,0%	165	-21,8%
Oficinas de Manutenção	75	5,7%	69	92,0%	19	27,5%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	127	-40,9%
Peixe Embalado	51	3,9%	47	92,2%	21	44,7%	1	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	67	-23,9%
Têxtil	39	3,0%	36	92,3%	22	61,1%	2	2,6%	1	50,0%	1	100,0%	21	85,7%
Pão de Sal	34	2,6%	29	85,3%	15	51,7%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	66	-48,5%
Pneus - Empresa Reformadora	25	1,9%	22	88,0%	16	72,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	525,0%
Brinquedos	18	1,4%	18	100,0%	11	61,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	49	-63,3%
Alimento a peso	18	1,4%	17	94,4%	8	47,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	0,0%
Condutores Elétricos	17	1,3%	15	88,2%	2	13,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	0,0%
Colchão	16	1,2%	7	43,8%	2	28,6%	4	5,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	700,0%
Cronotacógrafo	14	1,1%	13	92,9%	10	76,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	-36,4%
Balança Rodoviária	14	1,1%	14	100,0%	5	35,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	40,0%
Pães diversos embalados	12	0,9%	11	91,7%	2	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	500,0%
Outros	323	24,5%	301	93,2%	78	25,9%	20	26,0%	5	25,0%	3	60,0%	420	-23,1%
Totais	1.319	100%	1.202	91%	362	30%	77	6%	19	25%	8	42%	1445	-8,7%

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUIDORIA: 95,1%

Variações: 2012-2013	2012	2013	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	11.180	5.374	-51,9%
Demandas metrológicas - Total	1445	1.319	-8,7%
Denúncias/Reclamações concluídas	1361	1.202	-11,7%
Denúncias/Reclamações em análise	84	117	39,3%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	352	362	2,8%

Os seis mais reclamados do período
jan - dezembro/2013



Maior incidência de reprovação (reclamações do ano)

Produto	Índice
Cronotacógrafo	76,9%
Pneus - Empresas Reformadoras**	72,7%
Brinquedos***	61,1%
Têxtil	61,1%

Observações:

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.

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

** Conforme normas estabelecidas pelo INMETRO, devem ser credenciadas pelo IPEM-SP, para prestação de serviços de conserto e manutenção em Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio e Convertedoras de GNV. Empresas reform. de pneus devem ser credenciadas pelo INMETRO para atuação no segmento.

*** Produto deve ser comercializado com Avaliação da Conformidade - certificação compulsória exigida pelo INMETRO.

Legenda: **Maior Índice de Reprovação;** **Menor Índice de Reprovação;**

Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior; **Queda de reclamação em relação ao ano anterior.**

Elaboração: Ouvidoria