



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 / 2014

Contatos:
0800-0130522

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

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

Demanda total: 6.073 atendimentos

Sugestões, solicitações e informações: **4.871**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.202**

Denúncias/Reclamações concluídas: **1.069**

Denúncias/Reclamações em análise: **133**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **362**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Variações (2013/2014)	
Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Seg.Ap.Eletrodomésticos e Similares	246	20,5%	235	95,5%	119	50,6%	3	3,7%	0	0,0%	0	0,0%	209	17,7%
Bomba Medidora de Combustível	183	15,2%	169	92,3%	10	5,9%	11	13,4%	4	36,4%	1	25,0%	325	-43,7%
Balança	121	10,1%	103	85,1%	19	18,4%	11	13,4%	1	9,1%	0	0,0%	129	-6,2%
Colchão	43	3,6%	38	88,4%	18	47,4%	2	2,4%	1	50,0%	1	100,0%	16	168,8%
Têxtil	41	3,4%	36	87,8%	19	52,8%	6	7,3%	2	33,3%	0	0,0%	39	5,1%
Brinquedos	32	2,7%	25	78,1%	22	88,0%	6	7,3%	0	0,0%	0	0,0%	18	77,8%
Pneus - Empresa Reformadora	32	2,7%	30	93,8%	13	43,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25	28,0%
Peixe Embalado	32	2,7%	30	93,8%	5	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	51	-37,3%
Oficina Manutenção - Extintores	31	2,6%	29	93,5%	7	24,1%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	43	-27,9%
Extintores de Incêndio	25	2,1%	23	92,0%	6	26,1%	2	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	11	127,3%
Componentes Automotivos	25	2,1%	16	64,0%	8	50,0%	2	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	2400,0%
Automotivo – ARLA 32	18	1,5%	12	66,7%	2	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	157,1%
Berço Infantil	17	1,4%	8	47,1%	2	25,0%	10	12,2%	1	10,0%	0	0,0%	5	240,0%
Cronotacógrafo	17	1,4%	14	82,4%	8	57,1%	3	3,7%	0	0,0%	0	0,0%	14	21,4%
Oficina Manutenção - GNV	15	1,2%	15	100,0%	8	53,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21	-28,6%
Outros	324	27,0%	286	88,3%	96	33,6%	25	30,5%	3	12,0%	0	0,0%	406	-20,2%
Totais	1.202	100%	1.069	89%	362	34%	82	7%	12	15%	2	17%	1.319	-8,9%

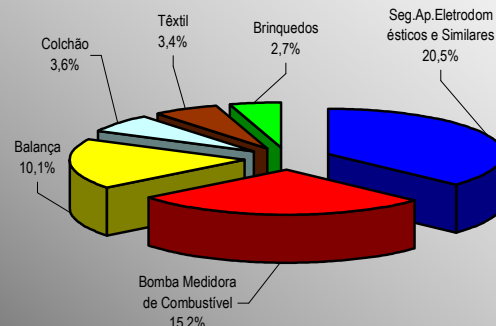
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 96,1%

Variações	2013	2014	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	5.374	6.073	13,0%
Demandas metrológicas - Total	1.319	1.202	-8,9%
Denúncias/Reclamações concluídas	1.202	1.069	-11,1%
Denúncias/Reclamações em análise	117	133	13,7%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	362	362	0,0%

Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
Brinquedos ***	88,0%
Cronotacógrafo	57,1%
Oficina de Manutenção - GNV	53,3%

Os seis mais reclamados do período
janeiro - dezembro/2014



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; A norma não estava em vigor no mesmo período do exercício anterior.

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

Elaboração: Ouvidoria