



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 à dezembro / 2015

Contatos:
0800-0130522

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

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

Demanda total: 6.677 atendimentos

Sugestões, solicitações e informações: **5.614**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.063**

Denúncias/Reclamações concluídas: **889**

Denúncias/Reclamações em análise: **174**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **317**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados Variações (2014/2015)	
	Registrados		Concluídos		Reprovados		Registrados		Concluídos		Reprovados		Qtd.	%
Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Seg.Ap.Eletrodomesticos e Similares	223	21,0%	176	78,9%	84	47,7%	5	8,5%	0	0,0%	0	0,0%	246	-9,3%
Bomba Medidora de Combustível	112	10,5%	96	85,7%	14	14,6%	10	16,9%	0	0,0%	0	0,0%	183	-38,8%
Balança	111	10,4%	100	90,1%	24	24,0%	4	6,8%	0	0,0%	0	0,0%	121	-8,3%
Cronotacógrafo	37	3,5%	36	97,3%	20	55,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	117,6%
Colchão	33	3,1%	30	90,9%	7	23,3%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	43	-23,3%
Fios e Cabos Elétricos	31	2,9%	8	25,8%	6	75,0%	17	28,8%	0	0,0%	0	0,0%	7	342,9%
Oficina Manutenção - Extintores	28	2,6%	24	85,7%	10	41,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	31	-9,7%
Têxtil	27	2,5%	20	74,1%	11	55,0%	3	5,1%	0	0,0%	0	0,0%	41	-34,1%
Extintores Automotivos	27	2,5%	26	96,3%	6	23,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	200,0%
Brinquedos	26	2,4%	14	53,8%	8	57,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	-18,8%
Peixe Embalado	26	2,4%	23	88,5%	5	21,7%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	32	-18,8%
Ag.Red.Liq.NOx Autom.-ARLA 32	21	2,0%	21	100,0%	4	19,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	16,7%
Extintores de Incêndio	20	1,9%	20	100,0%	8	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	25	-20,0%
Berço	19	1,8%	18	94,7%	8	44,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	17	11,8%
Equip.p/ Aquecimento Solar Água	19	1,8%	11	57,9%	7	63,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	1900,0%
Outros	303	28,5%	266	87,8%	95	35,7%	18	30,5%	1	5,6%	0	0,0%	380	-20,3%
Totais	1063	100%	889	84%	317	36%	59	6%	1	2%	0	0%	1202	-11,6%

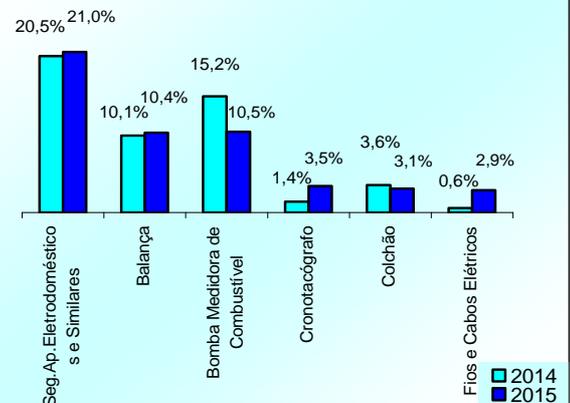
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 94,8%

Variações	2014	2015	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	6.073	6.677	9,9%
Demandas metrológicas - Total	1.202	1.063	-11,6%
Denúncias/Reclamações concluídas	1.069	889	-16,8%
Denúncias/Reclamações em análise	133	174	30,8%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	362	317	-12,4%

Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
Equip.p/ Aquecimento Solar Água	63,6%
Cronotacógrafo	55,6%
Seg.Ap.Eletrodomesticos e Similares	47,7%

Comparativo de reclamações recebidas no período janeiro à dezembro dos exercícios 2014 e 2015



Observações:

Os dados do quadro referem-se somente às inspeções realizadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo-IPEM-SP, de acordo com normas do INMETRO, acolhidas pela Ouvidoria, em instrumentos de medição, produtos pré-medidos, e produtos e serviços de certificação compulsória.

Conforme normas estabelecidas pelo INMETRO, as Oficinas de Manutenção devem ser credenciadas pelo IPEM-SP ou INMETRO, para prestação de serviços de conserto e manutenção em Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio, Convertedoras de GNV e Reformadoras de Pneus.

Os percentuais de reclamações reprovadas são calculados com base nas reclamações concluídas.

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