



# Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

## janeiro à dezembro / 2017

Contatos:  
**0800-0130522**

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

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

**Demanda total: 4.637 atendimentos**

**Sugestões, solicitações e informações: 3.648**

**Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços): 989**

**Denúncias/Reclamações concluídas: 794**

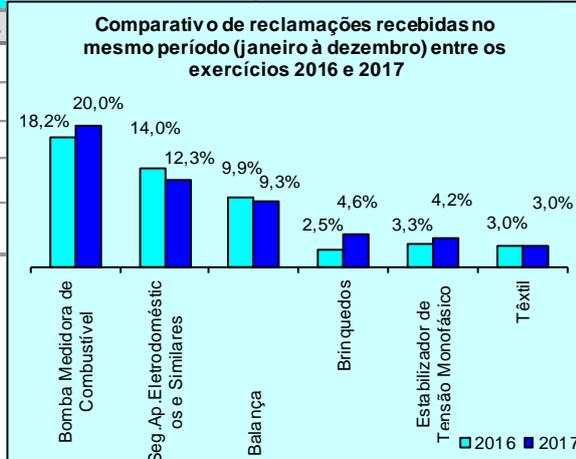
**Denúncias/Reclamações em análise: 195**

**Produtos, instrumentos e serviços reprovados: 355**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Variações (2016/2017)	
	Qtd	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd.	%
<b>Bomba Medidora de Combustível</b>	198	20,0%	171	86,4%	28	16,4%	23	29,9%	4	17,4%	0	0,0%	198	0,0%
<b>Seg.Ap.Eletrodomésticos e Similares</b>	121	12,2%	107	88,4%	77	72,0%	6	7,8%	0	0,0%	0	0,0%	152	-20,4%
Balança	92	9,3%	77	83,7%	26	33,8%	6	7,8%	1	16,7%	0	0,0%	107	-14,0%
Brinquedos	45	4,6%	38	84,4%	24	63,2%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	27	66,7%
Estabilizador Tensão Monofásico	42	4,2%	41	97,6%	12	29,3%	1	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	36	16,7%
<b>Têxtil</b>	29	2,9%	27	93,1%	19	70,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	-12,1%
Equip.p/Aquec.Solar de Água	29	2,9%	24	82,8%	15	62,5%	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	39	-25,6%
<b>Oficina Manutenção - GNW</b>	29	2,9%	21	72,4%	6	28,6%	7	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	15	93,3%
<b>Lâmpadas</b>	28	2,8%	25	89,3%	17	68,0%	0	0,0%	1	0,0%	0	0,0%	8	250,0%
Colchão	27	2,7%	20	74,1%	12	60,0%	3	3,9%	0	0,0%	0	0,0%	13	107,7%
Oficina Manutenção - Extintores	27	2,7%	15	55,6%	8	53,3%	4	5,2%	0	0,0%	0	0,0%	62	-56,5%
<b>Pão Francês ou de Sal</b>	24	2,4%	25	104,2%	8	32,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	100,0%
Pneus - Empresa Reformadora	23	2,3%	19	82,6%	10	52,6%	3	3,9%	0	0,0%	0	0,0%	13	76,9%
Disp.Elétricos de Baixa Tensão	22	2,2%	20	90,9%	11	55,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	2200,0%
<b>Ag.Red.Liq.NOx Automotivo-ARLA 32</b>	15	1,5%	13	86,7%	11	84,6%	1	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	16	-6,3%
Outros	238	24,1%	151	63,4%	71	47,0%	19	24,7%	0	0,0%	0	0,0%	355	-33,0%
<b>Totais</b>	<b>989</b>	<b>100%</b>	<b>794</b>	<b>80%</b>	<b>355</b>	<b>45%</b>	<b>77</b>	<b>8%</b>	<b>6</b>	<b>8%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1086</b>	<b>-8,9%</b>

### GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 93,4%

Variações	2016	2017	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	5.691	4.637	-18,5%
Demandas metrológicas - Total	1.086	989	-8,9%
Denúncias/Reclamações concluídas	929	794	-14,5%
Denúncias/Reclamações em análise	157	195	24,2%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	424	355	-16,3%



#### Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
<b>Ag.Red.Liq.NOx Automotivo-ARLA 32</b>	<b>84,6%</b>
<b>Seg.Ap.Eletrodomésticos e Similares</b>	<b>72,0%</b>
<b>Têxtil</b>	<b>70,4%</b>

#### 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