



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP

janeiro a novembro / 2022

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 2.823 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **1.732**

Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços): **1.091**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **961**

Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **130**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **209**

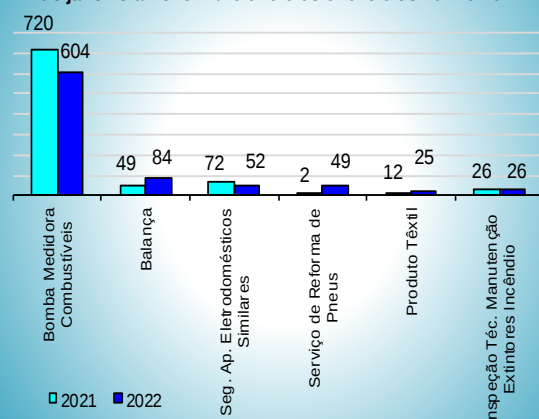
Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados Variações (2021/2022)	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas			
	Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd
Bomba Medidora Combustíveis	604	55,4%	551	91,2%	67	12,2%	27	55,1%	720	-16,1%
Balança	84	7,7%	74	88,1%	15	20,3%	6	12,2%	49	714%
Seg. Ap. Eletrodomésticos Similares	52	4,8%	48	92,3%	28	58,3%	1	2,0%	72	-27,8%
Serviço de Reforma de Pneus	49	4,5%	49	100,0%	19	38,8%	0	0,0%	2	2350,0%
Inspeção Téc. Manut. Extintores Incêndio	26	2,4%	18	69,2%	5	27,8%	3	6,1%	26	0,0%
Produto Têxtil	25	2,3%	17	68,0%	15	88,2%	0	0,0%	12	108,3%
Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos	20	18%	13	65,0%	3	23,1%	1	2,0%	43	-53,5%
Dispenser de GNV	19	1,7%	16	84,2%	3	15,8%	1	2,0%	24	-20,8%
Medidor de Velocidade	13	12%	12	92,3%	0	0,0%	0	0,0%	4	225,0%
Segurança em Brinquedos	14	13%	12	85,7%	6	50,0%	1	2,0%	20	-30,0%
Atadura	12	1,1%	11	91,7%	1	9,1%	0	0,0%	0	-
Registro Instalador Sistemas GNV	12	1,1%	8	66,7%	7	87,5%	0	0,0%	3	300,0%
Colchões	11	10%	8	72,7%	1	12,5%	0	0,0%	5	120,0%
Medidor de comprimento (metro e trena)	9	0,8%	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Peixe congelado embalado	8	0,7%	7	87,5%	1	14,3%	0	0,0%	3	166,7%
Outros	133	12,2%	108	81,2%	38	35,2%	9	14,4%	193	-31,1%
Totais	1091	100%	961	88%	209	22%	49	100%	1176	-7,2%

Variações	2021	2022	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	2.435	2.823	15,9%
Demandas Metrológicas - Total	1.176	1.091	-7,2%
Denúncias/Reclamações Concluídas	973	961	-1,2%
Denúncias/Reclamações em Análise	203	130	-36,0%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	259	209	-19,3%

Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
Produto Têxtil	88,2%
Reg.Instalador Sistemas GNV Veíc.Rodoviários	87,5%
Seg. Ap. Eletrodomésticos e Similares	58,3%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a novembro entre os exercícios 2021 e 2022



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 conserto e manutenção em Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio, Conversoras de GNV e Reformadoras de Pneus.



↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior,

↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.

Elaboração: Ouvidoria