



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a dezembro / 2023

Contatos:

0800-0130522

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

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

Demanda total: 2.905 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	2.141
Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços):	764
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	548
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	216
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	129

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados Variações (2022/ 2023)	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas			
	Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd
Bomba Medidora de Combustíveis	250	32,7%	221	88,4%	21	9,5%	17	33,3%	627	-60%
Seg.Apar. Eletrodomésticos e Similares	81	10,6%	41	50,6%	19	46,3%	12	23,5%	51	59%
Balança	78	10,2%	61	37,2%	8	27,6%	5	9,8%	90	-13%
Segurança em brinquedos	55	7,2%	29	36,4%	17	58,6%	2	3,9%	15	267%
Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos	41	5,4%	20	48,8%	7	35,0%	0	0,0%	50	-18%
Produto Têxtil	37	4,8%	32	86,5%	19	59,4%	0	0,0%	27	37%
Insp. Téc. Manut. Extintores Incêndio	29	3,8%	16	55,2%	6	37,5%	4	7,8%	26	12%
Serviço de reforma de pneus	26	3,4%	19	73,1%	2	10,5%	0	0,0%	49	-47%
GLP (botijão de gás)	15	2,0%	10	66,7%	3	30,0%	3	5,9%	3	400%
Colchões	11	1,4%	2	18,2%	2	100,0%	1	2,0%	11	0%
Dispositivos elétricos de baixa tensão	10	1,3%	3	30,0%	1	33,3%	0	0,0%	4	150%
Registro Instalador Sistemas GNV	9	1,2%	12	133,3%	6	50,0%	0	0,0%	12	-25%
Medidor de Velocidade (Radar)	8	1,0%	3	37,5%	0	0,0%	1	2,0%	13	-38%
Papel Toalha	7	0,9%	4	57,1%	3	75,0%	1	2,0%	1	600%
Pão Francês ou de Sal	6	0,8%	7	116,7%	2	28,6%	0	0,0%	7	-14%
Outros	101	13,2%	68	67,3%	13	19,1%	5	9,8%	178	-43%
Totais	764	100%	548	71,7%	129	23,5%	51	100%	1164	-34,4%

Variações	2022	2023	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	3.054	2.905	-4,9%
Demandas Metrológicas - Total	1.164	764	-34,4%
Denúncias/Reclamações Concluídas	1.043	548	-47,5%
Denúncias/Reclamações em Análise	121	216	78,5%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados ou Procedentes	221	129	-41,6%

Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
Colchões	100,0%

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.



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

Elaboração: Ouvidoria

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a dezembro entre os exercícios 2022 e 2023

