



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a dezembro / 2024

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 4.674 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **4.033**

Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços): **641**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **416**

Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **225**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **150**

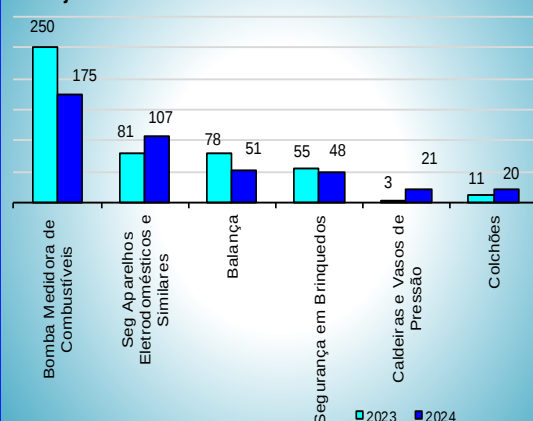
Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados Variações (2022/ 2023)	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas			
	Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd
Bomba Medidora de Combustíveis	175	27,3%	127	72,6%	15	11,8%	8	12,9%	250	-30,0%
Seg Aparelhos Eletrodomésticos e Similares	107	16,7%	67	62,6%	42	62,7%	17	27,4%	81	32,1%
Balança	51	8,0%	29	56,9%	7	24,1%	6	9,7%	78	-34,6%
Segurança em Brinquedos	48	7,5%	41	85,4%	30	73,2%	0	0,0%	55	-12,7%
Caldeiras e Vasos de Pressão	21	3,3%	13	61,9%	8	61,5%	4	6,5%	3	600,0%
Colchões	20	3,1%	11	55,0%	7	63,6%	0	0,0%	11	81,8%
Fios e Cabos	17	2,7%	12	70,6%	3	25,0%	0	0,0%	41	-58,5%
Agente Redutor - Arla 32	15	2,3%	3	20,0%	1	33,3%	1	16%	0	-
Reformadora de Pneus	13	2,0%	5	38,5%	3	60,0%	0	0,0%	26	-50,0%
Inspeção Téc. Manut. Extintores de Incêndio	13	2,0%	9	69,2%	3	33,3%	1	16%	29	-55,2%
PBE-Programa Bras. Etiquetação	12	1,9%	8	66,7%	2	25,0%	1	16%	0	-
Balança Rodoviária	8	1,2%	5	62,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Produto Têxtil	8	1,2%	7	87,5%	6	85,7%	1	16%	37	-78,4%
Medidor de Velocidade (Radar)	7	1,1%	5	71,4%	0	0,0%	1	16%	8	-12,5%
Reg.Inst.Sist.GNV veic.rod.automotores	6	0,9%	4	66,7%	4	100,0%	0	0,0%	9	-33,3%
Outros	120	18,7%	70	58,3%	19	27,1%	22	35,5%	136	-11,8%
Totais	641	100%	416	64,9%	150	36%	62	100%	764	-16,1%

Variações	2023	2024	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	2.905	4.674	60,9%
Demandas Metrológicas - Total	764	641	-16,1%
Denúncias/Reclamações Concluídas	548	416	-24,1%
Denúncias/Reclamações em Análise	216	225	4,2%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	129	150	16,3%

Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Registro Instalador Sistema GNV	100,0%
Produto Têxtil	85,7%
Segurança em Brinquedos	73,2%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a dezembro entre os exercícios 2023 e 2024



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-meditados, 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, 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