



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro / 2023

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

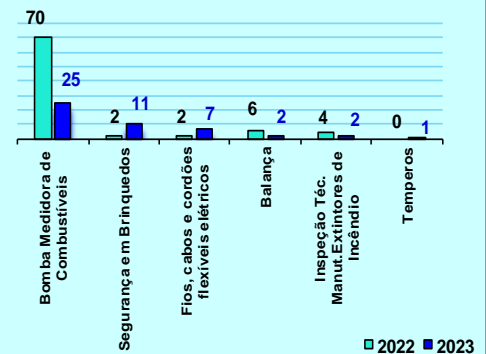
Demanda total: 268 atendimentos

| | |
|--|------------|
| Manifestações Institucionais de reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: | 217 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços): | 51 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: | 2 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: | 49 |
| Produtos, instrumentos e serviços reprovados: | 1 |

| Mais reclamados Produtos / instrum / serviços | Reclamações no Período | | | | | | Mais Reclamados Variações (2022/ 2023) | |
|--|------------------------|---------------|------------|-------------|-------------|--------------|--|---------------|
| | Registrados | | Concluídos | | Reprovados* | | Qtд. | % |
| | Qtд. | % | Qtд. | % | Qtд. | % | | |
| Bomba Medidora de Combustíveis | 25 | 49,0% | 1 | 4,0% | 0 | 0,0% | 70 | -64,3% |
| Segurança em Brinquedos | 11 | 21,6% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 450,0% |
| Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos | 7 | 13,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 250,0% |
| Balança | 2 | 3,9% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 6 | -66,7% |
| Inspeção Téc. Manut. Extintores de Incêndio | 2 | 3,9% | 1 | 50,0% | 1 | 100,0% | 4 | -50,0% |
| Temperos | 1 | 2,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | - |
| Adaptadores de plugues e tomadas | 1 | 2,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0,0% |
| Produto Têxtil | 1 | 2,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | - |
| Sabão Líquido para Roupas | 1 | 2,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | - |
| Totais | 51 | 100,0% | 2 | 3,9% | 1 | 50,0% | 85 | -40,0% |

| Variações | 2022 | 2023 | Percentuais |
|--|------|------|-------------|
| Atendimentos - Demanda total | 252 | 268 | 6,3% |
| Demandas metrológicas - Total | 111 | 51 | -54,1% |
| Denúncias/Reclamações concluídas | 23 | 2 | -91,3% |
| Denúncias/Reclamações em análise | 88 | 49 | -44,3% |
| Produtos, instrumentos e serviços reprovados | 0 | 1 | 0,0% |

Comparativo de reclamações recebidas no mesmo período janeiro nos exercícios 2022 e 2023



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;

↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior.

↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.



Elaboração: Ouvidoria