



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro à março / 2021

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 713 atendimentos

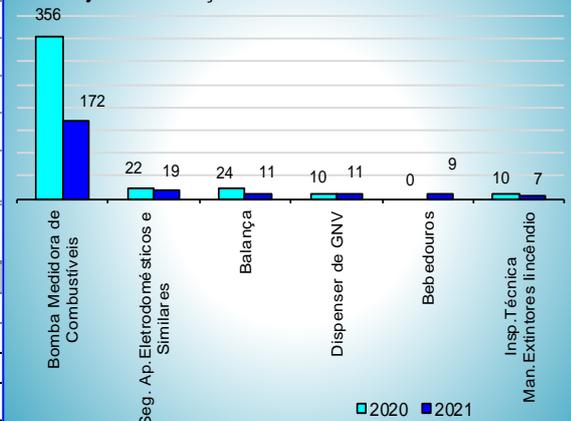
| | |
|---|-----|
| Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e inform: | 438 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas(produtos, instrumentos e serviços): | 275 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: | 94 |
| Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: | 181 |
| Produtos, instrumentos e serviços reprovados: | 28 |

| Mais reclamados | Reclamações no Período | | | | | | Reclamações no Mês | | Mais Reclamados Variações (2020/ 2021) | |
|---|------------------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|--------------------|-------------|--|---------------|
| | Registradas | | Concluídas | | Procedentes | | Registradas | | Qtd | % |
| | Qtd | % | Qtd | % | Qtd | % | Qtd | % | | |
| Bomba Medidora Combustíveis | 172 | 62,5% | 73 | 42,4% | 18 | 24,7% | 69 | 71,9% | 356 | ↓ -51,7% |
| Seg. Aparelhos Eletrodom. Similares | 19 | 6,9% | 4 | 21,1% | 4 | 100,0% | 5 | 5,2% | 22 | ↓ -13,6% |
| Balança | 11 | 4,0% | 7 | 63,6% | 3 | 42,9% | 1 | 10% | 24 | ↓ -54,2% |
| Dispenser de GNV | 11 | 4,0% | 8 | 72,7% | 1 | 12,5% | 1 | 10% | 10 | ↑ 10,0% |
| Bebedouros | 9 | 3,3% | 2 | 22,2% | 2 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | - |
| Inspeção Téc.Manut.Extint. Incêndio | 7 | 2,5% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 10 | ↓ -30,0% |
| Dispositivos Elétricos Baixa Tensão | 5 | 1,8% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 3,1% | 9 | ↓ -44,4% |
| Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos | 5 | 1,8% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 10% | 3 | ↑ 66,7% |
| Papel higiênico | 3 | 1,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 10% | 0 | - |
| Segurança em brinquedos | 3 | 1,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 5 | ↓ -40,0% |
| Adaptadores de plugues e tomadas | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 0,0% |
| Extintores de incêndio | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 8 | ↓ -75,0% |
| Papel toalha | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 8 | ↓ -75,0% |
| Tanques transp.ter.prods.perigosos | 2 | 0,7% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 2 | 2,1% | 0 | - |
| Açúcar | 1 | 0,4% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 0,0% |
| Outros | 21 | 7,6% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 5 | 5,2% | 93 | ↓ -77,4% |
| Totais | 275 | 100% | 94 | 34% | 28 | 30% | 96 | 100% | 551 | -50,1% |

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 100,0%

| Variações | 2020 | 2021 | Percentuais |
|--|-------|------|-------------|
| Atendimentos - Demanda Total | 1.355 | 713 | -47,4% |
| Demandas Metrológicas - Total | 551 | 275 | -50,1% |
| Denúncias/Reclamações Concluídas | 335 | 94 | -71,9% |
| Denúncias/Reclamações em Análise | 216 | 181 | -16,2% |
| Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados | 79 | 28 | -64,6% |

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a março entre os exercícios 2020 e 2021



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

| Produto | Índice |
|---------------------------------------|--------------|
| Balança | 42,9% |
| Bomba Medidora de Combustíveis | 24,7% |

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, 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