



## 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**

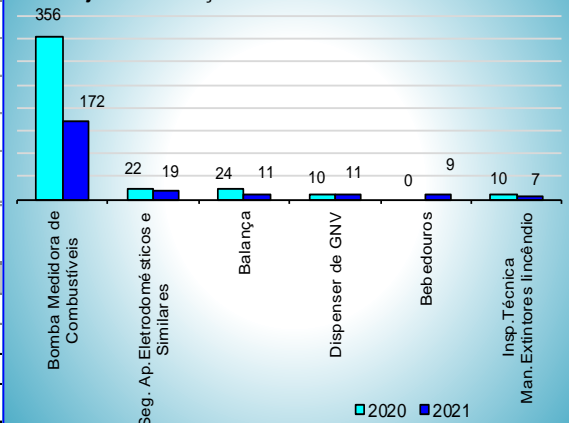
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **28**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados		
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Variações (2020/2021)		
	Produtos / instrum / serviços	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
<b>Bomba Medidora Combustíveis</b>	<b>172</b>	<b>62,5%</b>	<b>73</b>	<b>42,4%</b>	<b>18</b>	<b>24,7%</b>	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%
<b>Balança</b>	<b>11</b>	<b>4,0%</b>	<b>7</b>	<b>63,6%</b>	<b>3</b>	<b>42,9%</b>	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%
<b>Totais</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>34%</b>	<b>28</b>	<b>30%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>551</b>		<b>-50,1%</b>

### 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
<b>Balança</b>	<b>42,9%</b>
<b>Bomba Medidora de Combustíveis</b>	<b>24,7%</b>

### 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