



## Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a março / 2024

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

**Demanda total: 778 atendimentos**

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **652**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **126**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **45**

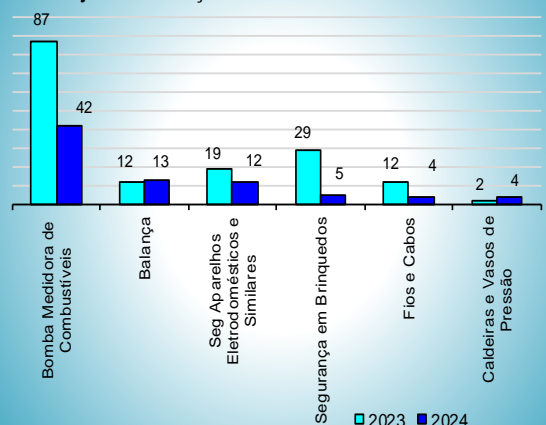
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **81**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **8**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados	
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Variações (2022/2023)	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Bomba Medidora de Combustíveis	42	33,3%	20	47,6%	2	10,0%	15	29,4%	87	-51,7%
Balança	13	10,3%	10	76,9%	1	10,0%	3	5,9%	12	8,3%
Seg. Aparelhos Eletrodomésticos e Similares	12	9,5%	3	25,0%	1	33,3%	7	13,7%	19	-36,8%
Segurança em Brinquedos	5	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	29	-82,8%
Fios e Cabos	4	3,2%	1	25,0%	0	0,0%	1	2,0%	12	-66,7%
Caldeiras e Vasos de Pressão	4	3,2%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,9%	2	100,0%
Agente Redutor - Arla 32	4	3,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	7,8%	0	-
Medidor de Velocidade (Radar)	3	2,4%	1	33,3%	0	0,0%	2	3,9%	2	50,0%
Inspeção Téc. Manut. Extintores Incêndio	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	10	-70,0%
Prog. Bras. de Etiquetagem- Efic. Energética	3	2,4%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Reformadora de Pneus	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,9%	0	-
Oficinas Permissionárias - Instrum. Medição	3	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,9%	0	-
Produto Têxtil	2	1,6%	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%	4	-50,0%
Aparelho p/melhoria qualidade da água	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Colchões	2	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	2	0,0%
Outros	21	16,7%	7	33,3%	2	28,6%	9	17,6%	32	-34,4%
<b>Totais</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	<b>211</b>	<b>-40,3%</b>

Variações	2023	2024	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	735	778	5,9%
Demandas Metrológicas - Total	211	126	-40,3%
Denúncias/Reclamações Concluídas	87	45	-48,3%
Denúncias/Reclamações em Análise	124	81	-34,7%
Produtos, Instrumentos e Serviços			
Reprovados	11	8	-27,3%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro e março 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-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