

## Ouvidoria do IPEM-SP

### Período: janeiro / dezembro 2008

**Demanda total: 11.466**

#### Contatos:



**0800-0130522**

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

Reclamações acolhidas sobre produtos, instrumentos e serviços:	<b>1.529</b>
Reclamações concluídas e informadas ao reclamante:	<b>1.194</b>
Fiscalizações em andamento:	<b>335</b>
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	<b>395</b>
Produtos, instrumentos e serviços autuados:	<b>328</b>
Sugestões, solicitações e informações:	<b>9.937</b>

Prod / instrum / serviços	Mais reclamados		Concluídos		Reprovados*		Autuados*	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba de Combustível	400	26,2%	303	25,4%	57	18,8%	55	18,2%
Hidrômetro	295	19,3%	199	53,1%	73	36,7%	0	0,0%
Balança	138	9,0%	108	28,8%	27	25,0%	29	26,9%
Pão de Sal	111	7,3%	104	27,7%	48	46,2%	43	41,3%
Capacete	70	4,6%	63	16,8%	31	49,2%	29	46,0%
Oficina de conversão p/ gás	58	3,8%	38	10,1%	30	78,9%	29	76,3%
Oficina de Manut. - Extintores	55	3,6%	36	9,6%	25	69,4%	21	58,3%
Oficina de Manutenção	32	2,1%	31	8,3%	12	38,7%	12	38,7%
Extintores de Incêndio	29	1,9%	20	5,3%	14	70,0%	14	70,0%
GLP (botijão de gás)	26	1,7%	26	6,9%	7	26,9%	7	26,9%
Bomba de Gás Veicular	21	1,4%	17	4,5%	3	17,6%	3	17,6%
Brinquedos	16	1,0%	14	3,7%	8	57,1%	8	57,1%
Alimento a peso	15	1,0%	14	3,7%	3	21,4%	3	21,4%
Condutores Elétricos	12	0,8%	10	2,7%	7	70,0%	7	70,0%
Papel Higiênico	11	0,7%	10	2,7%	2	20,0%	2	20,0%
OUTROS	240	15,7%	201	53,6%	48	23,9%	66	32,8%
<b>Totais</b>	<b>1.529</b>		<b>1194</b>		<b>395</b>	<b>33,1%</b>	<b>328</b>	<b>27,5%</b>

#### Processo de atendimento:



**Opinião dos usuários:** Índice de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no período: **97,2%**

Nota: 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

#### Destaques em crescimento: 2008 e 2007

	2007	2008	Crescimento
Capacete	8	<b>70</b>	<b>775%</b>
Hidrômetro	181	<b>295</b>	<b>63%</b>
Oficinas de manutenção/extintores	40	<b>87</b>	<b>118%</b>
Alimento a peso	9	<b>15</b>	<b>67%</b>

#### Maior incidência de autuação

Oficina de conversão p/ gás	<b>76,3% autuadas</b>
Extintores de incendio	<b>70,0% autuados</b>
Condutores elétricos	<b>70% autados</b>
Oficinas de Manut. - Extintores	<b>58,3% autados</b>

\* Os percentuais de reclamações reprovadas e autuadas são em relação às reclamações concluídas

### Comparativo das demandas entre 2007 e 2008

Atendimentos	2007	2008	Dif	%	TA's	2007	2008	%
Janeiro	794	847	53	7%	Janeiro	112	179	60%
Jan e Fevereiro	1795	1628	167	-9%	Jan e Fevereiro	197	251	27%
Jan a Março	2984	2620	364	-12%	Jan a Março	314	351	12%
Jan a Abril	4128	3400	728	-18%	Jan a Abril	410	452	10%
Jan a Maio	5410	4178	1232	-23%	Jan a Maio	580	594	2%
Jan a Junho	6452	5179	1273	-20%	Jan a Junho	711	753	6%
Jan a Julho	7516	6211	1305	-17%	Jan a Julho	821	870	6%
Jan a Agosto	8672	7101	1571	-18%	Jan a Agosto	941	1020	8%
Jan a Setembro	9733	8230	1503	-15%	Jan a Setembro	1073	1101	3%
Jan a Outubro	10518	9281	1237	-12%	Jan a Outubro	1204	1215	1%
Jan a Novembro	11636	10399	1237	-11%	Jan a Novembro	1344	1337	-1%
Jan a Dezembro	13045	11466	1579	-12%	Jan a Dezembro	1453	1529	5%

