



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Delegado do INMETRO



Ranking Ouvidoria do IPEM-SP

Período: janeiro a dezembro 2012

Demanda total: 11.180 atendimentos

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipemsp.com.br

Sugestões, solicitações e informações: 9.735

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): 1.445

Denúncias/reclamações concluídas: 1.361

Denúncias/Reclamações em análise: 84

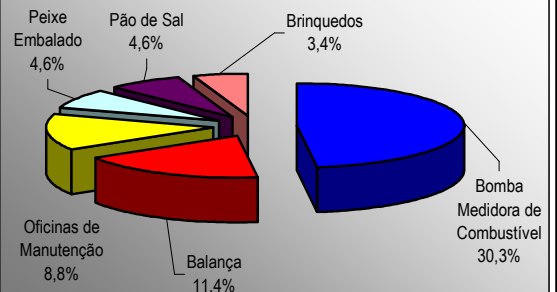
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: 352

Mais reclamados			Concluídos		Reprovados*	
Produtos / instrum / serviços	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustível	438	30,3%	421	96,1%	45	10,7%
Balança	165	11,4%	165	100,0%	31	18,8%
Oficinas de Manutenção	127	8,8%	123	96,9%	34	27,6%
Peixe Embalado	67	4,6%	61	91,0%	28	45,9%
Pão de Sal	66	4,6%	62	93,9%	31	50,0%
Brinquedos	49	3,4%	47	95,9%	24	51,1%
Extintores de Incêndio	28	1,9%	24	85,7%	11	45,8%
Pneu	24	1,7%	22	91,7%	14	63,6%
Cesta Básica	24	1,7%	23	95,8%	9	39,1%
Radar - Medidor de Velocidade	24	1,7%	21	87,5%	0	0,0%
Cronotacógrafo	22	1,5%	22	100,0%	13	59,1%
Têxtil	21	1,5%	16	76,2%	7	43,8%
Automatizador para Porta de Enrolar	19	1,3%	17	89,5%	1	5,9%
Alimento a peso	18	1,2%	18	100,0%	5	27,8%
Eletrrodomésticos	17	1,2%	15	88,2%	2	13,3%
Outros	336	23,3%	304	90,5%	97	31,9%
Totais	1.445	100%	1.361	94%	352	25,9%

Índice de Aprovação dos Usuários da Ouvidoria - 96,2%

Variações : 2012 - 2011	2011	2012	Varição
Atendimentos - Demanda total	10.565	11.180	5,8%
Bomba Medidora de Combustível	459	438	-4,6%
Balança	147	165	12,2%
Oficinas de Manutenção **	100	127	27,0%
Demandas metrológicas - Total	1.324	1.445	9,1%

Os seis mais reclamados do período



Maior incidência de reprovação

Produto	Índice
Pneu ***	63,6%
Cronotacógrafo	59,1%
Brinquedos***	51,1%
Pão de Sal	50,0%
Peixe Embalado	45,9%

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 Instrumentos de Medição, Extintores de Incêndio e Conversoras de GNV.

*** Produto comercializado sem certificação compulsória exigida pelo INMETRO.