



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
ISO 9001:2008



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP janeiro à dezembro / 2016

Contatos:
0800-0130522

e-mail:
ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:
www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 5.691 atendimentos

Sugestões, solicitações e informações: **4.605**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.086**

Denúncias/Reclamações concluídas: **929**

Denúncias/Reclamações em análise: **157**

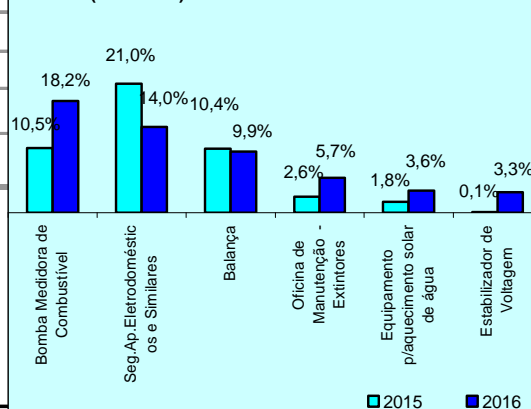
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **424**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados		
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Variações (2015/2016)		
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	
Bomba Medidora de Combustível	198	18,2%	178	89,9%	34	19,1%	5	10,9%	1	20,0%	0	0,0%	112	76,8%	↑
Seg.Apar.Eletrodom.e Similares	152	14,0%	139	91,4%	108	77,7%	9	19,6%	1	11,1%	1	100,0%	223	-31,8%	↓
Balança	107	9,9%	95	88,8%	25	26,3%	3	6,5%	2	66,7%	1	50,0%	111	-3,6%	↓
Oficina Manutenção - Extintores	62	5,7%	51	82,3%	9	17,6%	4	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	28	121,4%	↑
Equip.Aquecimento Solar de Água	39	3,6%	36	92,3%	31	86,1%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	19	105,3%	↑
Estabilizador de Voltagem	36	3,3%	1	2,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3500,0%	↑
Têxtil	33	3,0%	30	90,9%	22	73,3%	4	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	27	22,2%	↓
Brinquedos	27	2,5%	25	92,6%	21	84,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26	3,8%	↓
Cronotacógrafo	25	2,3%	21	84,0%	14	66,7%	3	6,5%	0	0,0%	0	0,0%	37	-32,4%	↓
Componentes Automotivos	25	2,3%	14	56,0%	4	28,6%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	8	212,5%	↑
Quinta Roda	17	1,6%	15	88,2%	9	60,0%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	3	466,7%	↑
Extintores de Incêndio	16	1,5%	10	62,5%	1	10,0%	2	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	20	-20,0%	↓
Ag.Red.Liq.NOx Automotivo-ARLA 32	16	1,5%	14	87,5%	8	57,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	21	-23,8%	↓
Oficina Manutenção - GNV	15	1,4%	15	100,0%	9	60,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	36,4%	↑
Fios e Cabos Elétricos	14	1,3%	12	85,7%	7	58,3%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	31	-54,8%	↓
Outros	304	28,0%	273	89,8%	122	44,7%	12	26,1%	2	16,7%	2	100,0%	385	-21,0%	↓
Totais	1.086	100%	929	86%	424	46%	46	4%	6	13%	4	67%	1.063	2,2%	

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 93,1%

Variações	2015	2016	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	6.677	5.691	-14,8%
Demandas metrológicas - Total	1.063	1.086	2,2%
Denúncias/Reclamações concluídas	889	929	4,5%
Denúncias/Reclamações em análise	174	157	-9,8%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	317	424	33,8%

Comparativo de reclamações recebidas no mesmo período (dezembro) entre os exercícios 2015 e 2016



Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
Equip.Aquecimento Solar de Água	86,1%
Brinquedos	84,0%
Seg.Apar.Eletrodom.e Similares	77,7%

Observações:

Os dados do quadro referem-se somente às inspeções realizadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo-IPEM-SP 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 Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio e Conversoras de GNV. Empresas reform. de pneus devem ser credenciadas pelo INMETRO para atuação no segmento.

*** Produto deve ser comercializado com Avaliação da Conformidade - certificação compulsória exigida pelo INMETRO.

Legenda: **Maior Índice de Reprovação;**

Menor Índice de Reprovação.

Elaboração: Ouvidoria