



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

janeiro à dezembro / 2018

Contatos:
0800-0130522

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

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

Demanda total: 5.031 atendimentos

Sugestões, solicitações e informações: 3.434

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): 1.597

Denúncias/Reclamações concluídas: 1.292

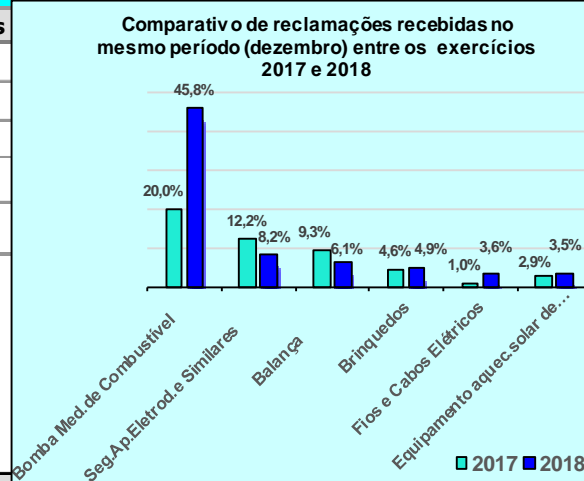
Denúncias/Reclamações em análise: 305

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: 471

Mais reclamados Produtos / instrum / serviços	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados Variações (2017/2018)	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Qtd.	%
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustível	731	45,8%	586	80,2%	99	16,9%	104	66,7%	6	5,8%	0	0,0%	198	269,2%
Seg.Ap.Eletrodomésticos e Similares	131	8,2%	94	71,8%	74	78,7%	12	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	121	8,3%
Balança	98	6,1%	86	87,8%	16	18,6%	6	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	92	6,5%
Brinquedos	78	4,9%	68	87,2%	46	67,6%	5	3,2%	0	0,0%	0	0,0%	45	73,3%
Fios e Cabos Elétricos	57	3,6%	9	15,8%	3	33,3%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	10	470,0%
Equip.aquecimento solar de água	56	3,5%	52	92,9%	27	51,9%	2	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	29	93,1%
Oficina Manutenção - Extintores	40	2,5%	31	77,5%	14	45,2%	5	3,2%	0	0,0%	0	0,0%	27	48,1%
Pão Francês ou de sal	38	2,4%	38	100,0%	19	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	24	58,3%
Colchão	26	1,6%	23	88,5%	8	34,8%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	27	-3,7%
Guardanapo de Papel	26	1,6%	26	100,0%	23	88,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2500,0%
Têxtil	23	1,4%	17	73,9%	14	82,4%	3	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	29	-20,7%
Oficina Manutenção - GNV	21	1,3%	18	85,7%	11	61,1%	4	2,6%	0	0,0%	0	0,0%	29	-27,6%
Engate	18	1,1%	18	100,0%	10	55,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1700,0%
Lâmpadas	17	1,1%	15	88,2%	8	53,3%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%	28	-39,3%
Extintores de Incêndio	16	1,0%	11	68,8%	3	27,3%	3	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	9	77,8%
Outros	221	13,8%	200	90,5%	96	48,0%	9	5,8%	0	0,0%	0	0,0%	319	-30,7%
Totais	1.597	100%	1.292	81%	471	36%	156	10%	6	4%	0	0%	989	61,5%

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 88,3%

Variações	2017	2018	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	4.637	5.031	8,5%
Demandas metrológicas - Total	989	1.597	61,5%
Denúncias/Reclamações concluídas	794	1.292	62,7%
Denúncias/Reclamações em análise	195	305	56,4%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	355	471	32,7%



Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
Guardanapos de Papel	88,5%
Produto Têxtil	82,4%
Seg.Ap.Eletrodomésticos e Similares	78,7%

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 Conversores 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

Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior, ↑ Queda de reclamação em relação ao ano anterior, ↓

Elaboração: Ouvidoria