



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a dezembro / 2019

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 5.431 atendimentos

Manifestações Institucionais de reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **3.505**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.926**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **1.767**

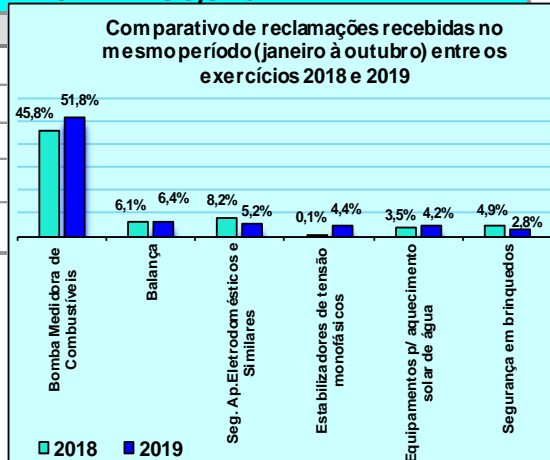
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **159**

Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **518**

Mais reclamados Produtos / instrum / serviços	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados Variações (2018/2019)	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Qtd.	%
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Bomba Medidora de Combustíveis	997	51,8%	910	91,3%	177	19,5%	85	70,8%	18	21,2%	4	22,2%	731	36,4%
Balança	123	6,4%	109	88,6%	36	33,0%	3	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	98	25,5%
Seg. Ap. Eletrodomésticos e Similares	100	5,2%	93	93,0%	44	47,3%	5	4,2%	0	0,0%	0	0,0%	131	-23,7%
Estabilizadores de tensão monofásicos	84	4,4%	84	100,0%	22	26,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8300,0%
Equipamentos p/ aquecimento solar de água	80	4,2%	80	100,0%	24	30,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	56	42,9%
Segurança em brinquedos	53	2,8%	48	90,6%	21	43,8%	3	2,5%	0	0,0%	0	0,0%	78	-32,1%
Insp. Téc. Manut. Extintores Incêndio	43	2,2%	35	81,4%	14	40,0%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	40	7,5%
Dispositivos elétricos de baixa tensão	31	1,6%	31	100,0%	10	32,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	933,3%
Fios, cabos e cordões flex. elétricos	31	1,6%	29	93,5%	23	79,3%	1	0,8%	1	100,0%	0	0,0%	57	-45,6%
Lâmpadas	26	1,3%	23	88,5%	5	21,7%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	17	52,9%
Dispenser de GNV	25	1,3%	25	100,0%	8	32,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	257,1%
Pão Francês ou de Sal	19	1,0%	17	89,5%	9	52,9%	2	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	38	-50,0%
Colchões	19	1,0%	19	100,0%	7	36,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26	-26,9%
Produto Têxtil	16	0,8%	16	100,0%	8	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	23	-30,4%
Componentes automotivos	14	0,7%	14	100,0%	5	35,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	180,0%
Outros	265	13,8%	234	88,3%	105	44,9%	19	15,8%	0	0,0%	0	0,0%	286	-7,3%
Totais	1.926	100%	1.767	92%	518	29%	120	6%	19	16%	4	21%	1.597	20,6%

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 90,9%

Variações	2018	2019	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	5.031	5.431	8,0%
Demandas metrológicas - Total	1.597	1.926	20,6%
Denúncias/Reclamações concluídas	1.292	1.767	36,8%
Denúncias/Reclamações em análise	305	159	-47,9%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	471	518	10,0%



Maior incidência de reprovação (reclamações do período)

Produto	Índice
Fios, Cabos e Cordões Flexíveis Elétricos	79,3%
Pão Francês ou de Sal	52,9%
Produto Têxtil	50,0%

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;

↑ Crescimento de denúncia em relação ao ano anterior.



↓ Queda de reclamação em relação ao ano anterior.



Elaboração: Ouvidoria