



## Relatório Semestral OUVIDORIA

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

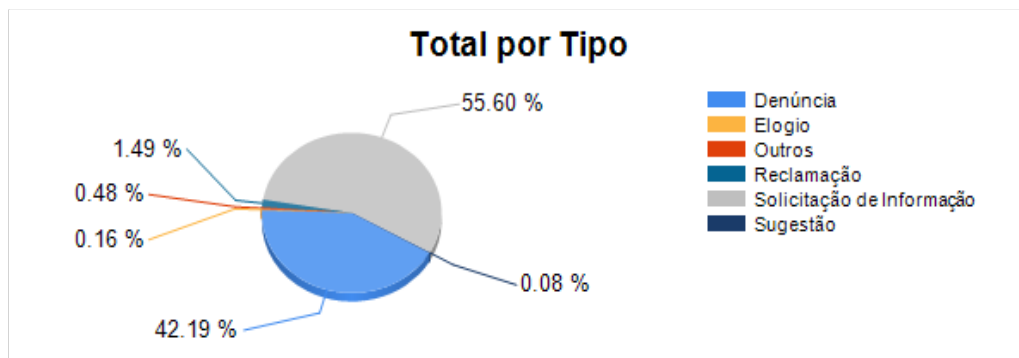
1º SEMESTRE - De 1º de janeiro a 30 de junho de 2019

<b>Órgão / Unidade:</b>	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo – IPEM-SP
<b>Secretaria:</b>	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

### 1) Forma de contato / Quantidade

#### Tipo de Manifestação

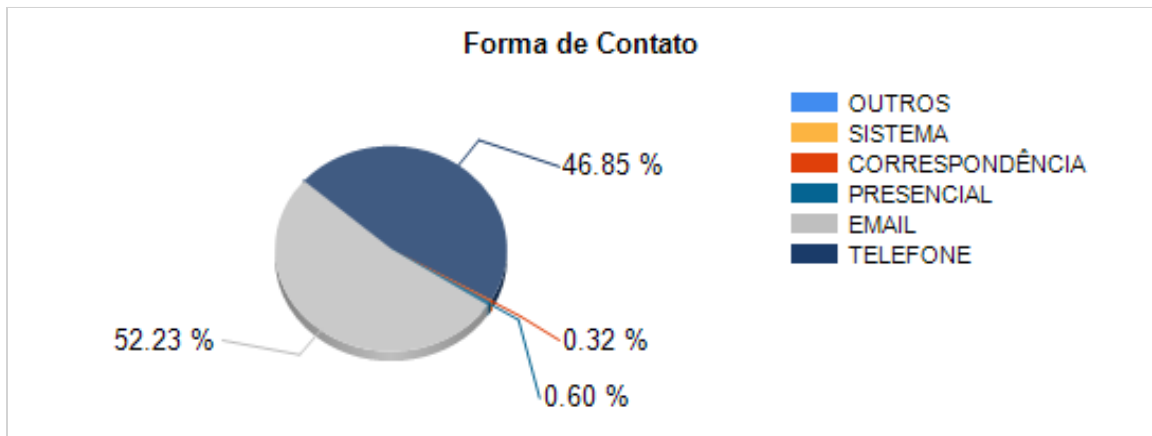
Tipo	Quantidade
Denúncia	1051
Elogio	4
Outros	12
Reclamação	37
Solicitação de Informação	1385
Sugestão	2
Total:	2491





## Forma de Contato

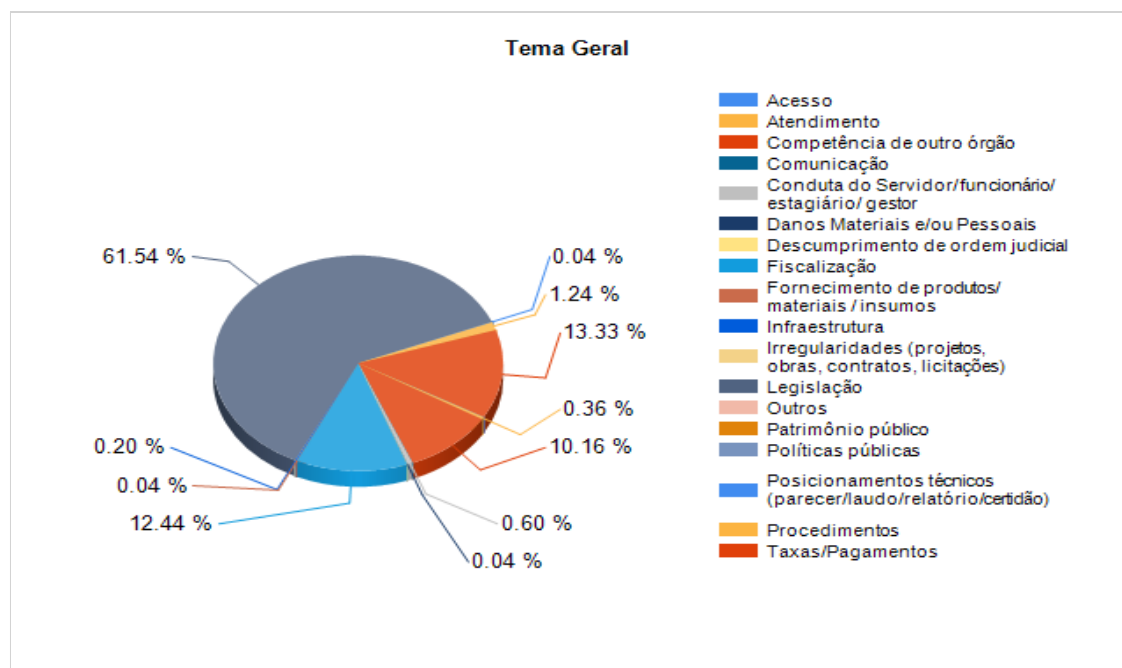
Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	2	72	971	6	0	0	1051
Elogio	0	1	3	0	0	0	4
Outros	3	0	9	0	0	0	12
Reclamação	2	17	16	2	0	0	37
Solicitação de Informação	7	1076	302	0	0	0	1385
Sugestão	1	1	0	0	0	0	2
Total	15	1167	1301	8	0	0	2491





## 2) Manifestações / Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	4	2	3	0	0	9
Competência de outro órgão	0	0	0	0	253	0	253
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	11	0	0	4	0	0	15
Danos Materiais e/ou Pessoais	1	0	0	0	0	0	1
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	5	305	0	310
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	0	0	0	1	0	0	1
Infraestrutura	0	0	0	3	0	2	5
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	1037	0	0	0	496	0	1533
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio público	0	0	0	0	0	0	0
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	0	0	0	1	0	0	1
Procedimentos	2	0	10	19	0	0	31
Taxas/Pagamentos	0	0	0	1	331	0	332
Total	1051	4	12	37	1385	2	2491

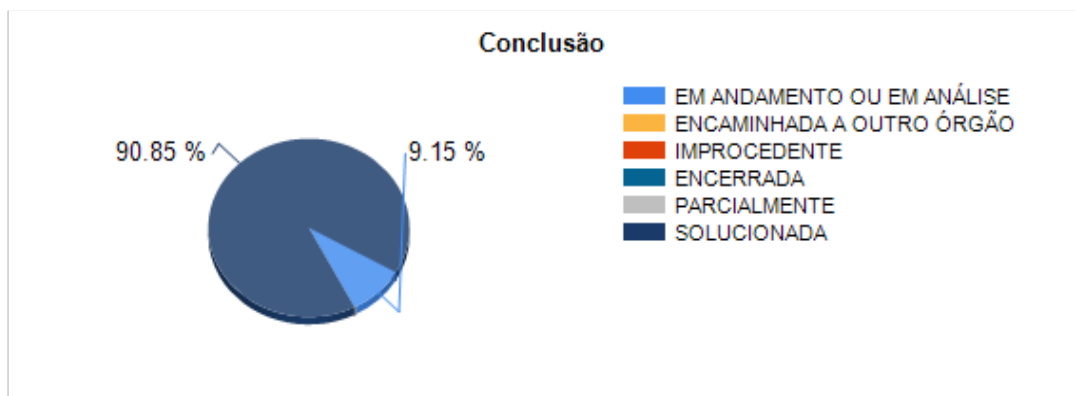




### 3) Conclusão das Manifestações / Quantidade

#### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Em andamento ou Em Análise	Total
Denúncia	836	0	0	0	0	215	1051
Elogio	4	0	0	0	0	0	4
Outros	12	0	0	0	0	0	12
Reclamação	24	0	0	0	0	13	37
Solicitação de Informação	1385	0	0	0	0	0	1385
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	2263	0	0	0	0	228	2491





#### 4) Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

Em relação às demandas metrológicas apuramos para o primeiro semestre/2019, por meio do **Ranking Mensal Acumulado** a verificação dos quinze produtos ou serviços mais denunciados ou reclamados pelos cidadãos. Na análise semestral obtivemos o resultado na ordem a seguir:

Ocupando o **primeiro lugar**, os "Instrumentos de Medição": **BOMBAS MEDIDORAS DE COMBUSTÍVEIS**, aos quais a Ouvidoria recebeu 520 denúncias de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 50,1% do total recebido durante o semestre. Das 478 (91,9%) demandas atendidas, 69 foram reprovadas, ou seja, 14,4% das reclamações concluídas eram procedentes.

O **segundo lugar** com 84 reclamações, correspondente a 8,1% do total de demandas registradas ficaram com os **ESTABILIZADORES DE TENSÃO MONOFÁSICOS, que de acordo com as normas do INMETRO- INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA**, só podem ser fabricados, comercializados ou importados se forem submetidos à Avaliação da Conformidade por um Organismo de Certificação Acreditado pelo INMETRO, que exige o atendimento aos requisitos de segurança e devem ostentar o selo da Avaliação da Conformidade, (selo do INMETRO) exigidas pela Portaria do INMETRO nº 262/2007. Das 22 demandas concluídas, 01 denúncia ou 4,5% foi procedente.

E o **terceiro lugar**, com 70 denúncias registradas ou 6,8% do total, foi destinado às **BALANÇAS - INSTRUMENTO DE PESAGEM NÃO AUTOMÁTICA**, para atender as mais diferentes necessidades: mecânicas, eletrônicas, antropométricas, de precisão, etc. Cada uma delas é fabricada para capacidades de pesagem adequadas ao seu uso. Do total atendido/concluído pelas equipes de fiscalização do IPPEM-SP que foram 61 demandas, 16 instrumentos ou 26,2% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação à fidelidade na pesagem foi comprovada.



### **5) Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo**

Mensalmente a Ouvidoria comunica a Alta Direção da Instituição sobre o total de demandas e seus respectivos resultados, sejam elas Metrológicas, sejam Institucionais.

Para as demandas metrológicas utilizamos o Ranking Mensal Acumulado de Demandas, juntamente com os comentários da Ouvidoria.

Para as Institucionais a Ouvidoria tem o cuidado de relatar o problema ocorrido e em decorrência deste, solicita uma ação preventiva por parte da Instituição para reparar ou coibir para que aquele tipo de problema não ocorra mais.

Para as denúncias de caráter grave que envolvem desvio de conduta, corrupção e etc, a Ouvidoria as submete à Superintendência que encaminha à Comissão Processante Permanente-CPP do Órgão para apuração.



## 6. Pesquisa de Satisfação

### Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria da Justiça e Cidadania  
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM  
Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 2491

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 165

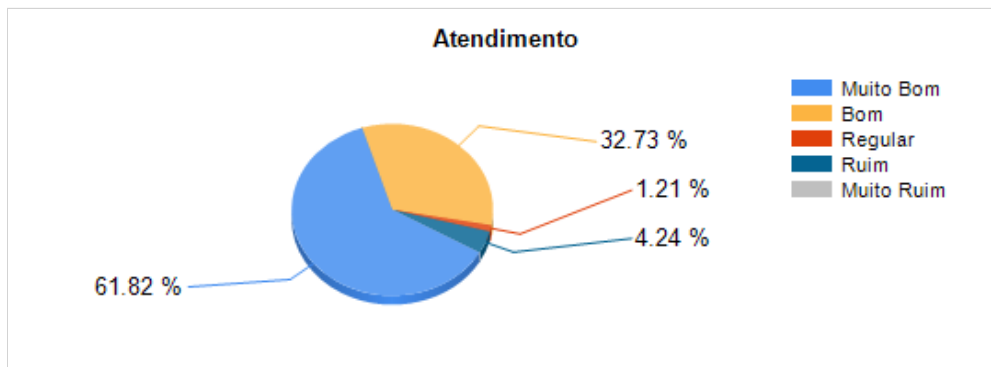
#### Dificuldade para entrar em contato

Dificuldade	
Sim	0
Não	165
Total:	165



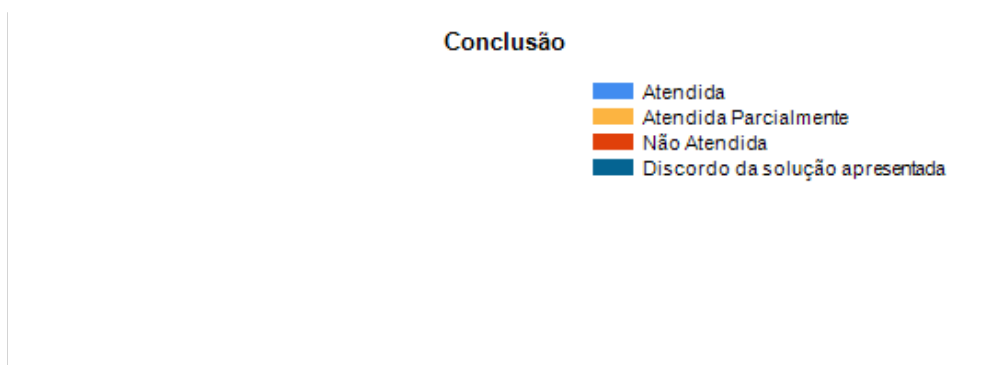
## Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	102
Bom	54
Regular	2
Ruim	7
Muito Ruim	0
Total:	165



## Conclusão do atendimento

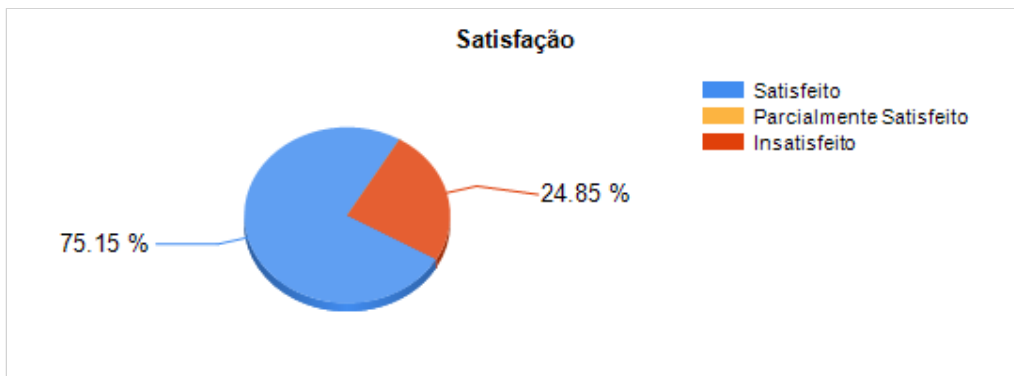
Conclusão	
Atendida	0
Atendida Parcialmente	0
Não Atendida	0
Discordo da solução apresentada	0
Total:	0





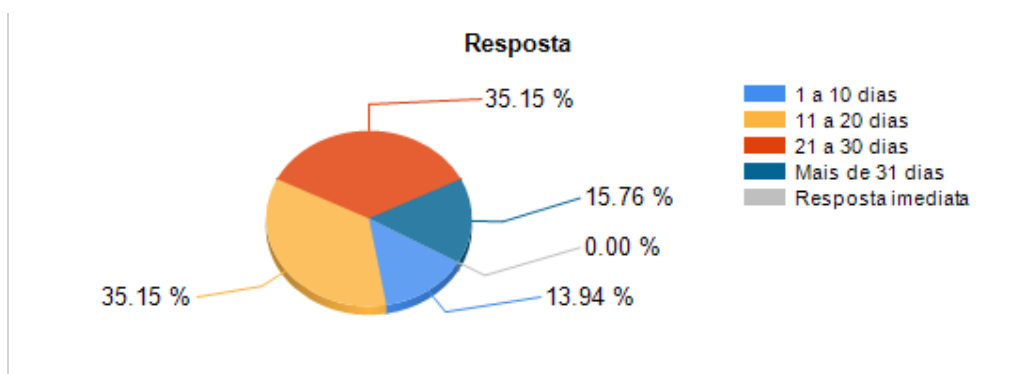
## Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	124
Parcialmente Satisfeito	0
Insatisfeito	41
Total:	165



## Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	23
de 11 a 20 dias	58
de 21 a 30 dias	58
Mais de 31 dias	26
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	165



## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	165
Não	0
Total:	165



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	165
Não	0
Total:	165





## 7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não observamos dificuldades durante o primeiro semestre/2019.



#### 8. Dados do Ouvidor

Nome do Ouvidor: Raphael Augusto Lopes Dias

Endereço: Rua Santa Cruz, nº 1.922 – Vila Gumercindo – São Paulo/SP – CEP:  
04122-002

Email: [raldias@ipem.sp.gov.br](mailto:raldias@ipem.sp.gov.br); [ouvidoria@ipem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.sp.gov.br)

Telefone: (11) 3581-2030

#### 9. Forma de Contato do Cidadão com a Ouvidoria:

Endereço completo (com sala, andar, bloco, cep):

Rua Santa Cruz, nº 1.922 – Vila Gumercindo – São Paulo – SP – CEP: 04122-002

---

Telefone: DDG: 0800-0130522; (11) 3581-2034/2019/2021/2235

email: [ouvidoria@ipem.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.sp.gov.br)

Outras formas de atendimento: [www.ipem.sp.gov.br](http://www.ipem.sp.gov.br);

Fale com a Ouvidoria:

[http://www.ipem.sp.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4652&Itemid=351](http://www.ipem.sp.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=4652&Itemid=351)

---

Horário de atendimento: 8h às 17h

Preenchido por: Célia Maria Salomão

Data: 24 / 07 / 2019

Raphael Augusto Lopes Dias  
Ouvidor/IPEM-SP



ANEXO I

## Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

### janeiro a junho / 2019

**Contatos:**  
**0800-0130522**

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

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

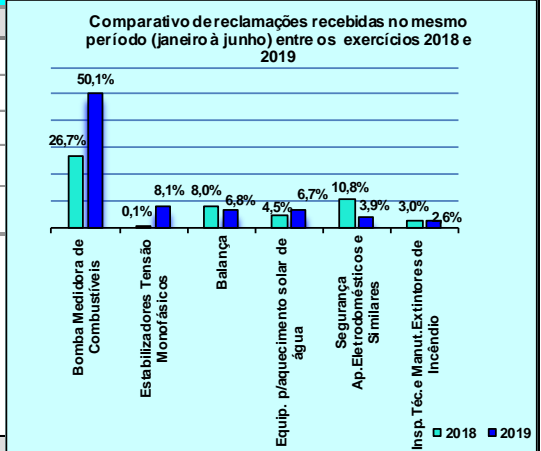
**Demanda total: 2.491 atendimentos**

Manifestações Institucionais de reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	<b>1.454</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços):	<b>1.037</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	<b>836</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	<b>201</b>
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	<b>197</b>

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.	%		
Bomba Medidora de Combustíveis	520	50,1%	478	91,9%	69	14,4%	66	46,2%	32	48,5%	0	0,0%	188	176,6%
Estabilizadores Tensão Monofásicos	84	8,1%	22	26,2%	1	4,5%	12	8,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	8300,0%
Balança	70	6,8%	61	87,1%	16	26,2%	9	6,3%	5	55,6%	0	0,0%	56	25,0%
Equip. p/aquecimento solar de água	69	6,7%	48	69,6%	15	31,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	15,6%
Segurança Ap.Eletrodomésticos e	40	3,9%	31	77,5%	11	35,5%	4	2,8%	1	25,0%	1	100,0%	76	-47,4%
Insp. Téc. e Manut. Extintores de Incêndio	27	2,6%	18	66,7%	6	33,3%	12	8,4%	4	33,3%	0	0,0%	21	28,6%
Segurança em brinquedos	20	1,9%	19	95,0%	7	36,8%	1	0,7%	1	100,0%	0	0,0%	54	-63,0%
Dispenser de GNV	14	1,4%	13	92,9%	6	46,2%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
<b>Fios, cabos, cordões flexíveis elétricos</b>	<b>11</b>	<b>1,1%</b>	<b>8</b>	<b>72,7%</b>	<b>5</b>	<b>62,5%</b>	2	14%	0	0,0%	0	0,0%	49	-77,6%
<b>Papel Higiénico</b>	<b>10</b>	<b>1,0%</b>	<b>9</b>	<b>90,0%</b>	<b>7</b>	<b>77,8%</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	400,0%
<b>Pão Francês ou de Sal</b>	<b>10</b>	<b>1,0%</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>	<b>6</b>	<b>60,0%</b>	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	-54,5%
Adaptadores de plugues e tomadas	9	0,9%	7	77,8%	2	28,6%	3	2,1%	2	66,7%	0	0,0%	0	-
Oficinas Permission. Instrumentos Medição	9	0,9%	8	88,9%	2	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	-
Lâmpadas de LED	8	0,8%	5	62,5%	2	40,0%	3	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	14	-42,9%
Papel Toalha	7	0,7%	3	42,9%	1	33,3%	4	2,8%	1	25,0%	1	100,0%	2	250,0%
Outros	129	12,4%	96	74,4%	41	42,7%	26	18,2%	3	11,5%	1	33,3%	187	-31,0%
<b>Totais</b>	<b>1.037</b>	<b>100%</b>	<b>836</b>	<b>81%</b>	<b>197</b>	<b>24%</b>	<b>143</b>	<b>14%</b>	<b>49</b>	<b>34%</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	<b>704</b>	<b>47,3%</b>

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 91,7%

Variações	2018	2019	Percentuais
Atendimentos - Demanda total	2.468	2.491	0,9%
Demandas metrológicas - Total	704	1.037	47,3%
Denúncias/Reclamações concluídas	441	836	89,6%
Denúncias/Reclamações em análise	263	201	-23,6%
Produtos, instrumentos e serviços reprovados	194	197	1,5%



**Maior incidência de reprovação (reclamações do período)**

Produto	Índice
<b>Papel Higiénico</b>	<b>77,8%</b>
<b>Fios, Cabos, Cordões flexíveis elétricos</b>	<b>62,5%</b>
<b>Pão Francês ou de Sal</b>	<b>60,0%</b>

**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 Convertedoras 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**



## ANEXO II

### Sistema das Ouvidorias - Resumo Quantitativo

Secretaria da Justiça e Cidadania

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

Período: 01/01/2019 a 30/06/2019

Tipo	Serviço	Tema	Classificação Técnica	Quantidade
<b>Denúncia</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Comercialização de pão de francês ou sal à peso	Legislação	10
	Ouvidoria - Ipem/SP	Conduta inadequada de servidor	Denúncia	11
	Ouvidoria - Ipem/SP	Instrumento de Medição - Balança - fiscalização	Legislação	70
	Ouvidoria - Ipem/SP	Instrumento de Medição - Bomba Medidora de Combustível - fiscalização	Legislação	520
	Ouvidoria - Ipem/SP	Instrumento de medição Bomba de gás veicular - fiscalização	Legislação	14
	Ouvidoria - Ipem/SP	Oficinas de manutenção autorizadas pelo IPEM-SP - Instrumentos de Medição	Legislação	9
	Ouvidoria - Ipem/SP	Oficinas de manutenção de extintores de incêndio autorizadas pelo IPEM-SP - fiscalização	Legislação	27
	Ouvidoria - Ipem/SP	Outros produtos pré-medidos, instrumentos de medição, produtos e serviços de conformidade avaliada	Legislação	129
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Adaptadores de Plugues e Tomadas	Legislação	9
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Brinquedos	Legislação	20
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Equipamentos Aquecimento Solar de Água - Fiscalização	Legislação	69
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Estabilizador de Voltagem - fiscalização	Legislação	84
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Fios e Cabos Elétricos	Legislação	11
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Lâmpadas - fiscalização	Legislação	8
	Ouvidoria - Ipem/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Segurança Aparelhos Eletrodomésticos e Similares - fiscalização	Legislação	40
Ouvidoria - Ipem/SP	Produto pré-medido - Papel Higiénico	Legislação	10	
Ouvidoria - Ipem/SP	Produto pré-medido - Papel Toalha	Legislação	7	
Ouvidoria - Ipem/SP	Serviço técnico inadequado	Denúncia	3	
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>1051</b>
<b>Elogio</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Elogio ao bom atendimento de equipe	Elogio	4
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>4</b>
<b>Outros</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Solicitações (informações relacionadas às atividades do IPEM-SP)	Outros	12
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>12</b>
<b>Reclamação</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Reclamações e denúncias institucionais	Procedimentos Operacionais	37
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>37</b>
<b>Solicitação de Informação</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Informações da competência de outros Órgãos	Solicitação de Informacao	253
	Ouvidoria - Ipem/SP	Informações em geral sobre os serviços do IPEM-SP com fornecimento rápido (Leis e Portarias, Sistemática de fiscalização, Certificação, Taxas Metrológicas e Multas)	Solicitação de Informacao	496
	Ouvidoria - Ipem/SP	Informações sobre a Sistemática de Verificação e Fiscalização de Instrumentos	Solicitação de Informacao	305
	Ouvidoria - Ipem/SP	Informações sobre Taxas e Multas - Legislação	Solicitação de Informacao	331
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>1385</b>
<b>Sugestão</b>	Ouvidoria - Ipem/SP	Sugestões oferecidas por cidadãos para melhoria dos serviços	Infraestrutura	1
	Ouvidoria - Ipem/SP	Sugestões oferecidas por cidadãos para melhoria dos serviços	Procedimentos Operacionais	1
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>2</b>
<b>Total Geral do Órgão</b>				<b>2491</b>