



## Relatório Semestral da OUVIDORIA

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE SÃO PAULO-IPEM-SP

2º SEMESTRE

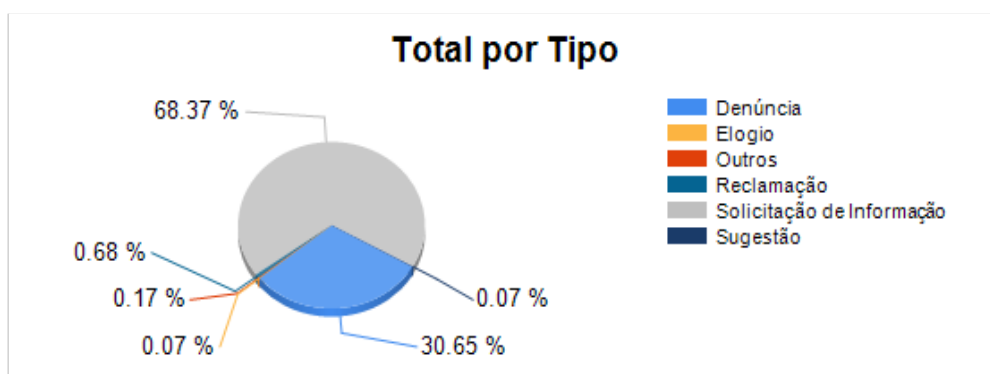
De 1º de julho a 31 de dezembro de 2019

<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	901
Elogio	2
Outros	5
Reclamação	20
Solicitação de Informação	2010
Sugestão	2
Total:	2940

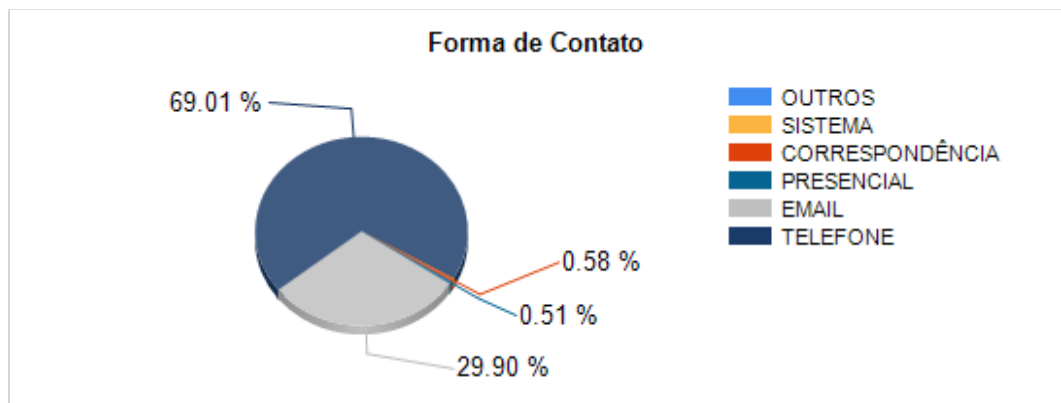




## 2. Forma de Contato

### Forma de Contato

Tipo de Manifestação	Presencial	Telefone	Email	Correspondência	Sistema	Outros	Total
Denúncia	5	220	660	16	0	0	901
Elogio	0	0	2	0	0	0	2
Outros	0	0	4	1	0	0	5
Reclamação	0	5	15	0	0	0	20
Solicitação de Informação	10	1804	196	0	0	0	2010
Sugestão	0	0	2	0	0	0	2
Total	15	2029	879	17	0	0	2940

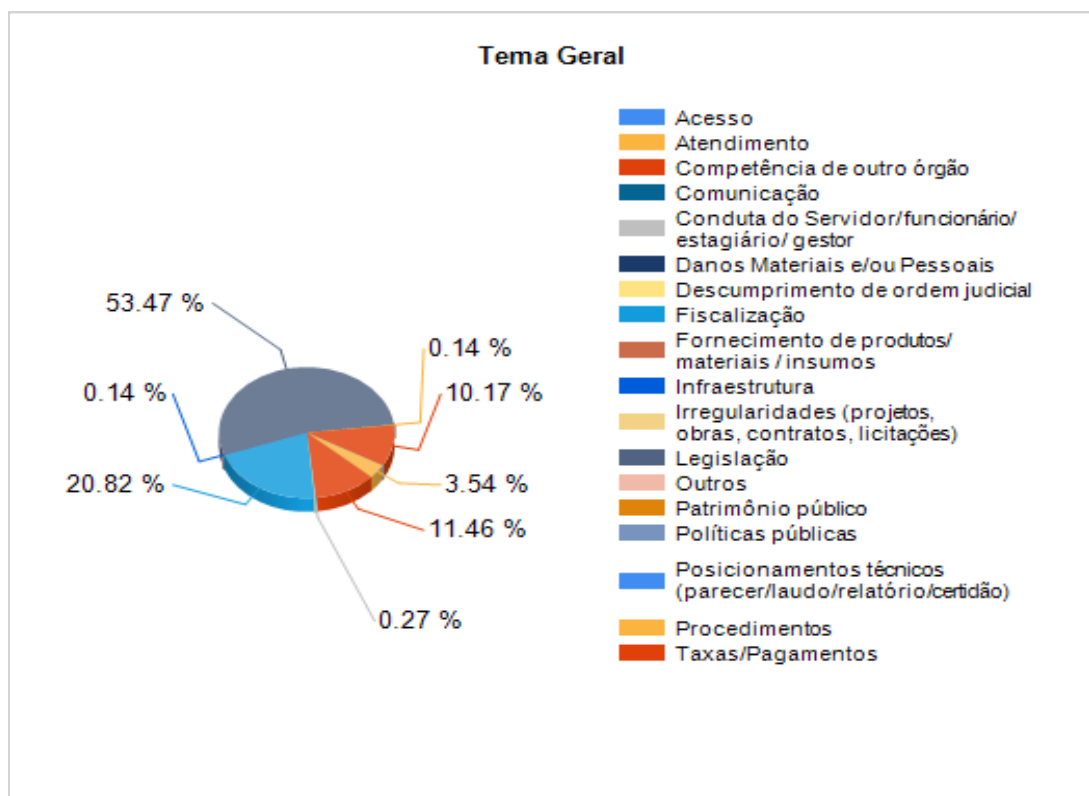




### 3. Manifestações / Tema Geral

#### Tema Geral

Tema Geral	Denúncia	Elogio	Outro	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	1	0	4	99	0	104
Competência	0	0	0	0	337	0	337
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Conduta do Servidor/funcionário/estagiário/gestor	7	1	0	0	0	0	8
Danos Materiais e/ou Pessoais	0	0	0	0	0	0	0
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	5	0	0	9	598	0	612
Fornecimento de produtos/materiais / insumos	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	4	0	0	4
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	889	0	3	0	678	2	1572
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	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	1	3	0	0	4
Taxas/Pagamentos	0	0	1	0	298	0	299
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>2010</b>	<b>2</b>	<b>2940</b>

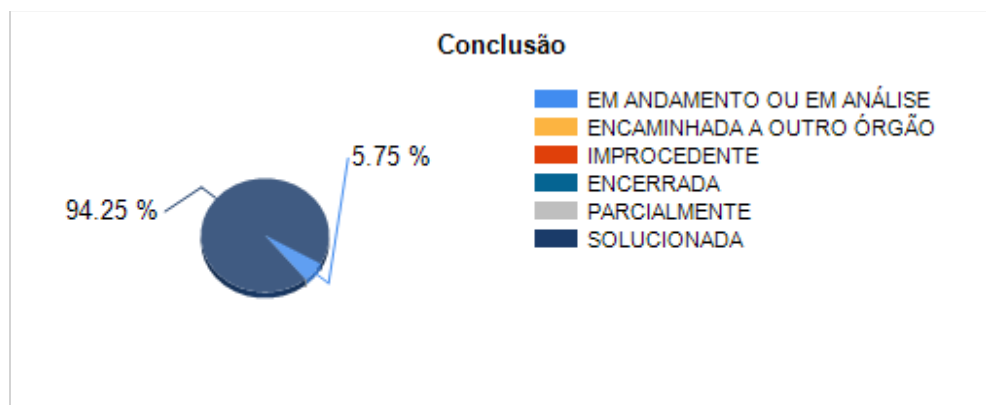




#### 4. Conclusão das Manifestações / Quantidade

### Conclusão

Tipo de Manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro	Em andamento	Total
Denúncia	738	0	0	0	0	163	901
Elogio	2	0	0	0	0	0	2
Outros	5	0	0	0	0	0	5
Reclamação	14	0	0	0	0	6	20
Solicitação	2010	0	0	0	0	0	2010
Sugestão	2	0	0	0	0	0	2
Total	2771	0	0	0	0	169	2940





## 5. Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

Em relação às demandas metrológicas apuramos para o segundo 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 como os três mais reclamados, a seguinte ordem:

O **primeiro lugar**, foi ocupado pelo "Instrumento de Medição": **BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEIS**, o qual a Ouvidoria recebeu 997 denúncias durante o exercício e 477 no semestre, de consumidores que não concordaram com a quantidade abastecida nos Postos Revendedores de Combustíveis. Em números percentuais obteve-se 51,8% do total recebido durante o exercício. Das 910 (91,3%) demandas atendidas, 177 foram reprovadas, ou seja, 19,5% das reclamações concluídas eram procedentes.

O **segundo lugar** com 123 denúncias registradas durante o ano e 53 no semestre, correspondem 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 IPEM-SP que foram 109 demandas, 36 instrumentos ou 33,0% foram reprovados, ou seja, a desconfiança do consumidor em relação fidelidade na pesagem foi comprovada.

E o **terceiro lugar**, com 100 denúncias registradas no ano e 60 no decorrer do semestre, couberam ao grupo de produtos de **SEGURANÇA DE APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS E SIMILARES, 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 371/2009. Das 93 demandas concluídas, 44 denúncias foram procedentes, correspondentes à 47,3 do total fiscalizado.



## **6. 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-DM ou Institucionais-DI.

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 das diversas áreas da Instituição para reparar ou coibir afim de que aquele tipo de problema não ocorra mais, visando a melhoria contínua.

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 mais refinada.



## 7. Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

Não observamos dificuldades na atuação da Ouvidoria durante o segundo semestre/2019.

Em cumprimento ao inciso XI do artigo 4º e do artigo 22 do Decreto  
60.399/2014 e do inciso II do Parágrafo único do Artigo 15 da Lei federal  
13.460/2017



## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

17/01/2020 05:22 PM

### Relatório - Pesquisa de Satisfação

Secretaria da Justiça e Cidadania  
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM  
Período: 01/07/2019 a 31/12/2019

Total de manifestações respondidas pela Ouvidoria: 2940

Total de pesquisas respondidas pelo Cidadão: 76

#### Dificuldade para entrar em contato

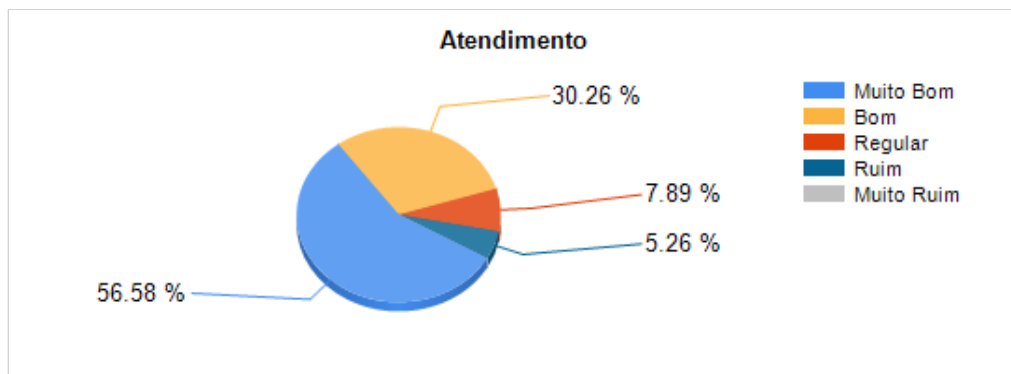
Dificuldade	
Sim	0
Não	76
Total:	76





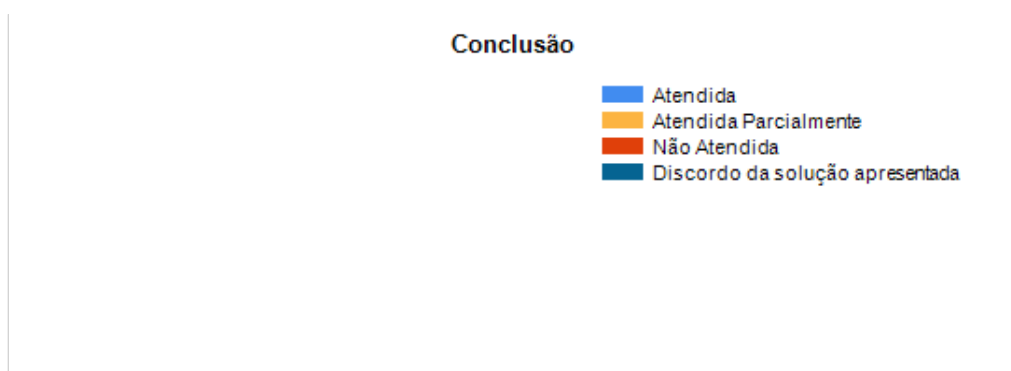
## Consideração sobre o atendimento

Atendimento	
Muito Bom	43
Bom	23
Regular	6
Ruim	4
Muito Ruim	0
Total:	76



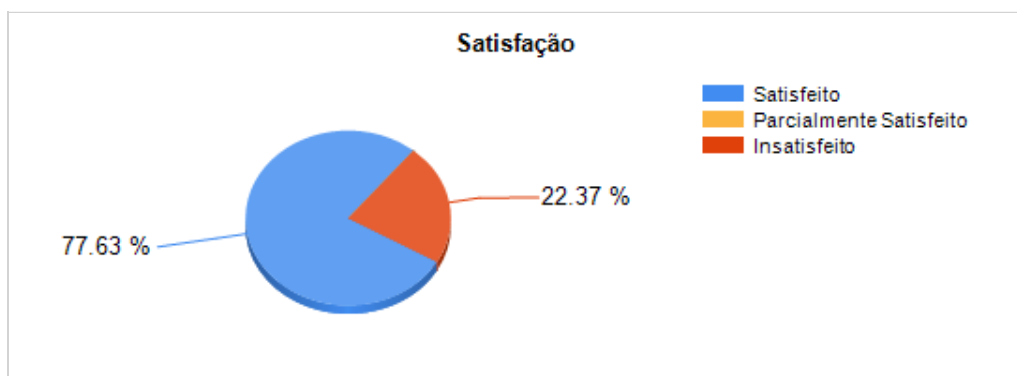
## Conclusão do atendimento

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



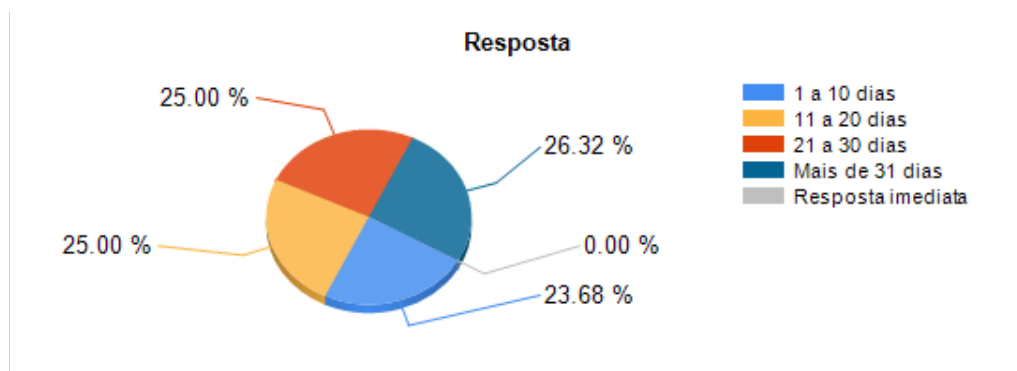
## Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	59
Parcialmente Satisfeito	0
Insatisfeito	17
Total:	76



## Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	18
de 11 a 20 dias	19
de 21 a 30 dias	19
Mais de 31 dias	20
Resposta imediata - no mesmo dia	0
Total:	76



## Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
Sim	76
Não	0
Total:	76



## Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
Sim	76
Não	0
Total:	76





## 9. 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

## 10. 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: 20 / 01 / 2020

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 dezembro / 2019

**Demanda total: 5.431 atendimentos**

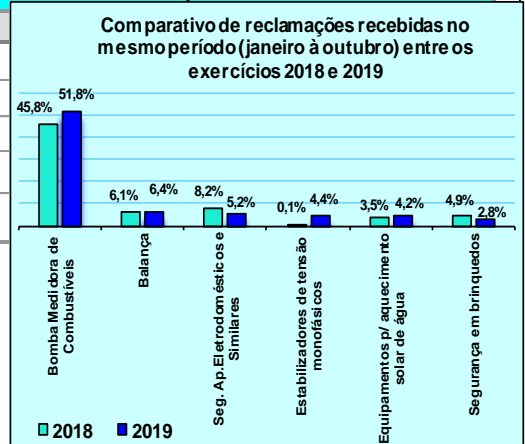
**Contatos:**  
0800-0130522  
e-mail: ouvidoria@ipem.sp.gov.br  
Formulário eletrônico: www.ipem.sp.gov.br

Manifestações Institucionais de reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações:	<b>3.505</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços):	<b>1.926</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas:	<b>1.767</b>
Denúncias/Reclamações metrológicas em análise:	<b>159</b>
Produtos, instrumentos e serviços reprovados:	<b>518</b>

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês						Mais Reclamados Variações (2018/2019)	
	Registrados		Concluídos		Reprovados*		Registrados		Concluídos		Reprovados*		Qtd.	%
Produtos / instrum / serviços	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%
<b>Fios, cabos e cordões flex. elétricos</b>	<b>31</b>	<b>1,6%</b>	<b>29</b>	<b>93,5%</b>	<b>23</b>	<b>79,3%</b>	<b>1</b>	<b>0,8%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>57</b>	<b>-45,6%</b>
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%
<b>Pão Francês ou de Sal</b>	<b>19</b>	<b>1,0%</b>	<b>17</b>	<b>89,5%</b>	<b>9</b>	<b>52,9%</b>	<b>2</b>	<b>1,7%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>38</b>	<b>-50,0%</b>
Colchões	19	1,0%	19	100,0%	7	36,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	26	-26,9%
<b>Produto Têxtil</b>	<b>16</b>	<b>0,8%</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>	<b>8</b>	<b>50,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>23</b>	<b>-30,4%</b>
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%
<b>Totais</b>	<b>1.926</b>	<b>100%</b>	<b>1.767</b>	<b>92%</b>	<b>518</b>	<b>29%</b>	<b>120</b>	<b>6%</b>	<b>19</b>	<b>16%</b>	<b>4</b>	<b>21%</b>	<b>1.597</b>	<b>20,6%</b>

**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
<b>Fios, Cabos e Cordões Flexíveis Elétricos</b>	<b>79,3%</b>
<b>Pão Francês ou de Sal</b>	<b>52,9%</b>
<b>Produto Têxtil</b>	<b>50,0%</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 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



## ANEXO II

### Sistema das Ouvidorias - Resumo Quantitativo

Secretaria da Justiça e Cidadania

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

Período: 01/07/2019 a 31/12/2019

<b>Tipo</b>	<b>Serviço</b>	<b>Tema</b>	<b>Classificação Técnica</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Denúncia</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Conduta inadequada de fiscal	Denúncia	5
	Ouvidoria - IpeM/SP	Conduta inadequada de servidor	Denúncia	7
	Ouvidoria - IpeM/SP	Instrumento de Medição - Balança - fiscalização	Legislação	53
	Ouvidoria - IpeM/SP	Instrumento de Medição - Bomba Medidora de Combustível - fiscalização	Legislação	477
	Ouvidoria - IpeM/SP	Instrumento de medição Bomba de gás veicular - fiscalização	Legislação	11
	Ouvidoria - IpeM/SP	Oficina de manutenção autorizadas pelo IPEM-SP - Extintores - fiscalização	Legislação	16
	Ouvidoria - IpeM/SP	Outros produtos pré-medidos, instrumentos de medição, produtos e serviços de conformidade avaliada	Legislação	132
	Ouvidoria - IpeM/SP	Procedimento para comercialização - Pão de Sal/francês - fiscalização	Legislação	9
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Brinquedos	Legislação	33
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Colchões - fiscalização	Legislação	14
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Componentes Automotivos - fiscalização	Legislação	10
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Dispositivos Elétricos de Baixa Tensão - fiscalização	Legislação	25
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Equipamentos Aquecimento Solar de Água - Fiscalização	Legislação	11
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Fios e Cabos Elétricos	Legislação	20
	Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Lâmpadas - fiscalização	Legislação	18
Ouvidoria - IpeM/SP	Produto de Conformidade Avaliada - Segurança Aparelhos Eletrodomésticos e Similares - fiscalização	Legislação	60	
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>901</b>
<b>Elogio</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Elogio ao bom atendimento de servidor	Procedimentos Operacional	2
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>2</b>
<b>Outros</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Informações em geral sobre os serviços do IPEM-SP registradas para análise (Leis e Portarias, Sistemática de fiscalização, Certificação, Taxas e Multas)	Outros	5
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>5</b>
<b>Reclamação</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Reclamações e denúncias institucionais	Reclamação	20
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>20</b>
<b>Solicitação de Informação</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Informações da competência de outros Órgãos	Solicitação de Informacao	337
	Ouvidoria - IpeM/SP	Informações da competência de outros setores do IPEM-SP	Solicitação de Informacao	99
	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	678
	Ouvidoria - IpeM/SP	Informações sobre a Sistemática de Verificação e Fiscalização de Instrumentos	Solicitação de Informacao	598
	Ouvidoria - IpeM/SP	Informações sobre Taxas e Multas - Legislação	Solicitação de Informacao	298
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>2010</b>
<b>Sugestão</b>	Ouvidoria - IpeM/SP	Sugestão oferecida por servidor	Legislação	1
	Ouvidoria - IpeM/SP	Sugestões oferecidas por cidadãos para melhoria dos serviços	Legislação	1
<b>Sub-Total por Tipo</b>				<b>2</b>
<b>Total Geral do Órgão</b>				<b>2940</b>