



Ranking - Ouvidoria do IPEM-SP

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

janeiro a dezembro / 2021

Contatos:

0800-0130522

e-mail:

ouvidoria@ipem.sp.gov.br

Formulário eletrônico:

www.ipem.sp.gov.br

Demanda total: 2.748 atendimentos

Manifestações Institucionais: reclamações/denúncias, elogios, sugestões, solicitações e informações: **1.416**

Denúncias/Reclamações metrológicas (produtos, instrumentos e serviços): **1.332**

Denúncias/Reclamações metrológicas concluídas: **1.033**

Denúncias/Reclamações metrológicas em análise: **299**

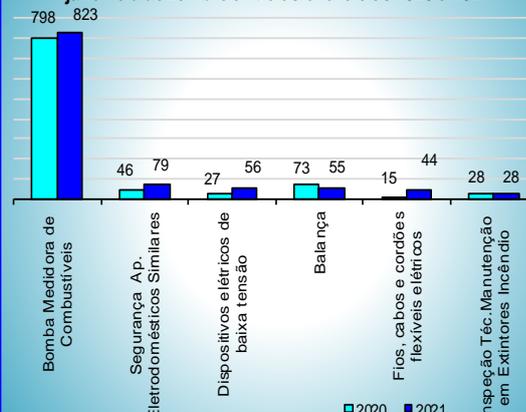
Produtos, instrumentos e serviços reprovados: **285**

Mais reclamados	Reclamações no Período						Reclamações no Mês		Mais Reclamados		Variações (2020/2021)
	Registradas		Concluídas		Procedentes		Registradas		Qt	%	
	Qt	%	Qt	%	Qt	%	Qt	%			
Bomba Medidora de Combustíveis	823	61,8%	657	79,8%	111	16,9%	103	66,0%	798	3,1%	↑
Seg. Ap. Eletrodomésticos Similares	79	5,9%	65	82,3%	44	67,7%	7	4,5%	46	71,7%	↑
Dispositivos elétricos de baixa tensão	56	4,2%	43	76,8%	22	51,2%	3	1,9%	27	107,4%	↑
Balança	55	4,1%	45	81,8%	11	24,4%	6	3,8%	73	-24,7%	↓
Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos	44	3,3%	17	38,6%	5	29,4%	1	0,6%	15	193,3%	↑
Inspeção Téc. Manutenção em Extintores	28	2,1%	21	75,0%	6	28,6%	2	1,3%	28	0,0%	↑
Dispenser de GNV	27	2,0%	25	92,6%	3	12,0%	3	1,9%	19	42,1%	↑
Adaptadores de plugues e tomadas	21	1,6%	20	95,2%	19	95,0%	0	0,0%	4	425,0%	↑
Segurança em brinquedos	20	1,5%	15	75,0%	10	66,7%	0	0,0%	14	42,9%	↑
Bebedouros	14	1,1%	13	92,9%	8	61,5%	0	0,0%	0	-	↑
Plugues e tomadas p/ uso doméstico e análogo	12	0,9%	12	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	200,0%	↑
Produto Têxtil	12	0,9%	11	91,7%	7	63,6%	0	0,0%	16	-25,0%	↓
Serviço de Reforma de Pneus	9	0,7%	2	22,2%	2	100,0%	7	4,5%	5	80,0%	↑
GLP (botijão de gás)	8	0,6%	5	62,5%	0	0,0%	3	1,9%	3	166,7%	↑
Lâmpada LED c/ dispositivo integrado à base	7	0,5%	4	57,1%	2	50,0%	0	0,0%	12	-41,7%	↓
Outros	117	8,8%	78	66,7%	35	44,9%	21	13,5%	314	-62,7%	↓
Totais	1332	100%	1033	78%	285	28%	156	100%	1378	-3,3%	

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA OUVIDORIA: 96,4%

Variações	2020	2021	Percentuais
Atendimentos - Demanda Total	3.748	2.748	-26,7%
Demandas Metrológicas - Total	1.378	1.332	-3,3%
Denúncias/Reclamações Concluídas	1.130	1.033	-8,6%
Denúncias/Reclamações em Análise	248	299	20,6%
Produtos, Instrumentos e Serviços Reprovados	340	285	-16,2%

Comparativo do número de denúncias recebidas no período de janeiro a dezembro entre os exercícios 2020 e 2021



Maior incidência de reprovação (reclamações procedentes no período)

Produto	Índice
Adaptadores de plugues e tomadas	95,0%
Seg. Ap. Eletrodomésticos e Similares	67,7%
Segurança em brinquedos	66,7%

Observações:

Os dados do quadro referem-se somente às inspeções realizadas pelo Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo - IPEM-SP, de acordo com normas do INMETRO, acolhidas pela Ouvidoria, em instrumentos de medição, produtos pré-medidos, e produtos e serviços de certificação compulsória.

Conforme normas estabelecidas pelo INMETRO, as Oficinas de Manutenção devem ser credenciadas pelo IPEM-SP ou INMETRO, para prestação de serviços de conserto e manutenção em Instrum. de Medição, Extintores de Incêndio, Conversoras de GNV e Reformadoras de Pneus.

As demandas procedentes são calculadas com base no número das demandas concluídas.

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

Elaboração: Ouvidoria

