



RELATÓRIO 2023

Segundo Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

Julho / 2023

Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná
Rua Estados Unidos, 135 – Bacacheri, Curitiba/PR, CEP 82.510-050
Telefone: (41) 3251-2200 - Ouvidoria 0800 645 0102
www.ipem.pr.gov.br



I – Nº DE MANIFESTAÇÕES

No primeiro trimestre de 2023 (Abril, Maio e Junho), o Ipem através da Ouvidoria recebeu um total de 166 solicitações.

II – MEIOS DE SOLICITAÇÕES

As solicitações foram recebidas por diversos meios, conforme tabela:

Meio	Quantidade
Telefone	63
E-mail	4
Internet	96
Presencial	1
Carta	2

III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando os motivos conforme quadro abaixo:

Assunto	Ocorrência
Instrumento de Medição - Hidrômetro	68
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	22
Produto/Serviço regulamentado	13
Instrumento de Medição - Balança	10
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	9
Outros	7
Serviço regulamentado - Empresa de reforma de pneus	6
Produto regulamentado - Colchões e Colchonetes	5
Produto regulamentado - Fios e Cabos	4
Produto pré-medido	4
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares	2
Instrumento de medição	2
Produto regulamentado (Compulsoriamente)	1
Certificação de produto ou serviço	1
Qualidade no atendimento	1
Conduta profissional	1
Marca de produto ou serviço com conformidade avaliada	1
Produto regulamentado	1

Julho / 2023



Medição Antropométrica	1
Posto de Ensaio Autorizado	1
Regulamentação Automotiva	1
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	1
Serviço regulamentado - Empresa Instaladora de GNV	1
Produto regulamentado - Brinquedos	1
Pão francês - Comercialização por unidade	1
Instrumento de Medição - Taxímetro	1
	166

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Dados para Relatório Tri- mestral - Janeiro a Março de 2023	Concluída	Em Análise	OBS.
Denúncia	58	9	-
Elogio	1	0	-
Reclamação	3	0	-
Solicitação	50	6	-
Sugestão	1	0	-
Comunicação	22	4	-
Simplifique	0	0	-
Arquivada	12	0	-
Total	147	19	-
Encaminhada para outros órgãos	0	0	-

Julho / 2023



V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Podemos identificar que a maioria das ocorrências são de bomba de combustível e hidrômetro. Quanto as solicitações/denúncias de Bombas de Combustível com irregularidade, solicitada a Presidência do IPEM, uma maior atenção está foi atendida, e foi intensificada as fiscalizações. E a fim de agilizar as solicitações de verificação de Hidrômetros, foram feitas diversas reuniões junto a Sanepar e a área técnica responsável, e tivemos um compromisso de atendimento em até 60 dias e o processo foi alterado para tudo via e-protocolo o contato com a Sanepar, não mais através de e-mail.

Paola Camile Bajerski Zimer
Ouvidora

Julho / 2023