



RELATÓRIO 2024

Primeiro Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

Março / 2024

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 2024 (janeiro, fevereiro e março), o IpeM através da Ouvidoria recebeu um total de **269** solicitações.

II – MEIOS DE SOLICITAÇÕES

As solicitações foram recebidas por diversos meios, conforme tabela:

Meio	Quantidade
Telefone	102
Presencial	2
Outros	2
Internet	159
E-mail	4

III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando os motivos conforme quadro abaixo:

Assunto	Ocorrência
Instrumento de Medição - Hidrômetro	178
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	29
Instrumento de Medição - Balança	14
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	9
Outros	2
Posto de Ensaio Autorizado	1
Produto regulamentado - Fios e Cabos	4
Produto NÃO Regulamentado	5
Produto/Serviço Regulamentado	4
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares	3
Instrumento de medição	2
Produto regulamentado (Compulsoriamente)	8
Instrumento de medição - Radar	4
Qualidade no atendimento	3
Acidente de consumo - diversos	1
Produto regulamentado - Brinquedos	2
Total	269

Março / 2024



IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Dados para Relatório Trimestral - Janeiro a Março de 2024			
Total de manifestações no período	Concluída	Em Análise	OBS.
	134	135	
Total de manifestações sem resposta, fora do prazo legal de atendimento	0		
Dados para Relatório trimestral			
	Concluída	Em Análise	OBS.
Denúncia	9	27	
Elogio	2	0	
Reclamação	4	0	
Solicitação	109	80	
Sugestão	0	0	
Comunicação	10	28	
Simplifique	0	0	
Arquivada	6	0	pedidos não complementados
Total	140	135	
Encaminhada para outros órgãos	13		

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Podemos identificar que a maioria das ocorrências continuaram sendo no ano de 2023 de hidrômetro e bomba de combustível.

Março / 2024



Quanto as solicitações/denúncias de Bombas de Combustível com irregularidade, embora esteja sendo priorizada pela área técnica do IPEM, as fiscalizações ainda não redundaram num efeito minimizador. As solicitações de verificação de Hidrômetros, estão sendo bem reproduzidas na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo e encaminhadas à empresa responsável, no caso a Sanepar com nosso compromisso de atendimento se mantendo em número bem expressivo.

Sergio José Camargo
Ouvidor

Março / 2024