RELATÓRIO 2024

Segundo Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

julho/ 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 segundo trimestre de 2024 (abril, maio e junho), o Ipem-Pr. através da Ouvidoria recebeu um total de **251** solicitações.

II – MEIOS DE SOLICITAÇÕES

As solicitações foram recebidas por diversos meios, conforme tabela:

Tipo	Total
Solicitação	182
Denúncia	35
Comunicação	26
Reclamação	8
Total Geral	**251**

Denúncia + Comunicação (denúncia anônima) = 61

Meio	Quantidade
Internet	180
Telefone	60
Presencial	8
E-mail	3
Total Geral	**251**

julho/ 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

III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando os motivos conforme quadros abaixo:

Área

Assunto	Nº de Ocorrências
Metrologia Legal	205
Avaliação da Conformidade	30
Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	2
Acreditação de Organismos e Laboratórios	1
Outros em Educação	1
Auxílio INSS - pago indevidamente	1
Acesso à informação	1
Auxílio-INSS	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Meio Ambiente	1
Assistência Social-benefício indevido	1
Ouvidoria-não relacionada ao Ipem	1
Pesca Amadora	1
Energia Elétrica	1
Violência contra a mulher	1
Fiscalização do Estado	1
INSS - desbloqueio empréstimo	1
Total Geral	**251**

Tipo

Assunto	Ocorências
Instrumento de Medição - Hidrômetro	175
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	14
Outros	13
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares	9
Produto/Serviço regulamentado	9
Instrumento de Medição - Balança	6
Instrumento de Medição -Radar	5
Produto regulamentado - Fios e Cabos	4
Produto NÃO regulamentado	4
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	3
Qualidade no atendimento	2
Produto pré-medido	2
Organismos de Inspeção de Produtos Perigosos (OIC-PP)	1
Instrumento de medição	1
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	1
Oficinas autorizadas	1
Produto regulamentado - Brinquedos	1
Total Geral	**251**

julho/ 2024

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	113
Cadastrada	88
Prorrogada	47
Encaminhada por Outro Órgão	1
Arquivada	1
Complementada	1
Total Geral	**251**

julho/ 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

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Podemos identificar que a maioria das ocorrências continuam sendo no ano de 2024 de hidrômetro e bomba de combustível.

Quanto as solicitações/denúncias de Bombas de Combustível com irregularidade, embora esteja sempre sendo priorizada pela área técnica do IPEM, as fiscalizações neste segundo trimestre já redundaram num efeito minimizador, porém a maioria das manifestações que nos chegam se referem à qualidade dos combustíveis, o que de pronto nos remete informar ao solicitante que a ANP tem essa prerrogativa de atendimento.

As solicitações de verificação de Hidrômetros, continuam 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 e similar ao do primeiro trimestre do ano.

Sergio José Camargo
Ouvidor

julho/ 2024