RELATÓRIO 2024

Terceiro Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

setembro/ 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 terceiro trimestre de 2024 (julho-agosto e setembro), o Ipem-Pr. através da Ouvidoria recebeu um total de **256** solicitações.

II – MEIOS DE SOLICITAÇÕES

As solicitações foram recebidas por diversos meios, conforme tabela:

Tipo	Total
Solicitação	159
Comunicação	47
Denúncia	39
Reclamação	9
Elogio	2
Total Geral	**256**

Denúncia + Comunicação (denúncia anônima) = 86

Meio	Quantidade
Internet	182
Telefone	64
Presencial	8
E-mail	2
Total Geral	**256**

setembro/ 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	200
Avaliação da Conformidade	40
Atendimento	3
Benefício	2
Outros em Saúde	1
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	1
Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	1
Assédio sexual	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Tributos	1
PROUNI - Programa Universidade para Todos	1
Agendamento de Consultas	1
Agricultura	1
Energia Elétrica	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Total Geral	**256**

Tipo

Assunto	Nº de Ocorrências
Instrumento de Medição Regulamentado	171
Produto Pré-medido	25
Regulamentação Doméstica	18
Regulamentação Automotiva	14
Outros	14
Regulamentação Têxtil	6
Instrumento de Medição Não Regulamentado	3
Regulamentação Extinção de Incêndio	1
Legislação	1
Posto de Selagem Autorizado	1
Brinquedos	1
Conduta de natureza sexual	1
Total Geral	**256**

setembro/ 2024

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	151
Cadastrada	62
Prorrogada	39
Encaminhada por Outro Órgão	2
Arquivada	2
Total Geral	**256**

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Continuidade da situação vivida em meses anteriores onde tivemos a maioria das manifestações na Ouvidoria do Paraná referentes à solicitação para troca nas residências e, consequente verificação dos hidrômetros pelo Ipem-Pr..
Quanto aos instrumentos em geral, o domínio ainda é das bombas de combustíveis, principalmente em viagens feitas pela Presidência junto às nossas Regionais, fazendo com que suas entrevistas nos programas de rádio e TV tenham repercutido num aumento da demanda desta Ouvidoria.

Quanto as solicitações/denúncias de Bombas de Combustíveis com irregularidade, embora esteja sempre sendo priorizada pela área técnica do IPEM, as fiscalizações neste terceiro 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 semestre do ano.

Sergio José Camargo
Ouvidor

setembro/ 2024