

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – IPEM-AP – INMETRO**

Documento iniciado em 17/10/2019.

Versão 0.0

*A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades. Contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Dessa forma, contribuindo para ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na instituição.*

### **INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO AMAPÁ – IPEM/AP**

#### **QUEM SOMOS**

*O INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP, é uma Autarquia Estadual que atua na área de fiscalização, sendo órgão delegado diretamente ao INMETRO. A instituição está inscrita no CNPJ: 03.594.436/0001-44, tendo sido criado por meio da Lei Estadual nº. 0048, de 22/12/1992 e organizado na forma da Lei nº. 0071 de 26/05/1993. Seu estatuto criado pela Lei Estadual nº. 1.375 de 25/09/2009 e regulamentado pelo Decreto Estadual nº. 4.389 de 09/12/2009, vinculado ao Poder Executivo do Governo do Estado do Amapá e à Secretaria de Estado do Planejamento – SEPLAN, conforme Lei Nº 1.964, de 22 de dezembro de 2015. O IPEM/AP na condição de Autarquia Estadual dotada de personalidade jurídica de direito público, com patrimônio e receita próprias, autonomia administrativa e financeira, possui como principal atividade econômica: 84.11-6-00 - Administração pública em geral e executa serviço delegado da autarquia federal, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, através do Convênio de Cooperação Técnica e Administrativa nº 12/2013 firmado em 29/11/2013 e aditivado segundo termo aditivo consolidado respectivamente em 31/11/2017.*

*O IPEM/AP foi inscrito sobre o código de unidade gestora nº 150203, no Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentário – SIPLAG, e presta serviços de forma direta e indiretas à população, bem como tem por finalidade implementar, desenvolver e executar as atividades de fiscalização, controle metrológico e qualidade de bens e serviços no mercado dentro dos limites territoriais do Estado do Amapá, observadas as competências concorrentes da União e toda legislação emanada do Poder Federal.*

*Assim sendo, tornar o IPEM/AP mais eficiente e próximo ao cidadão, é o compromisso assumido pela administração do instituto, coerente com as diretrizes do governo federal e estadual e com o objetivo de garantir ao cidadão proteção em suas relações de consumo, para que este tenha certeza de estar levando a medida certa do produto adquirido, pagando o justo preço de material/produto seguro e de qualidade.*

*Quanto à fiscalização, na área de metrologia legal e avaliação da conformidade, a atuação do órgão vem sendo marcada por uma intensificação das ações, tais como: fiscalização de produtos pré-medidos; produtos/serviços de certificação compulsória; produtos/serviços regulamentados; oficina de manutenção de balanças, taxímetros, extintores, bombas de combustível; balanças; ensaios em cronotacógrafos, inspeção veicular e verificação de bombas medidoras de combustível. Administrativamente o IPEM-AP trabalha para oferecer melhor comodidade no atendimento ao público, cumprir normas e regulamentações voltadas para aquisição e desfazimento de produtos e administrar da melhor forma possível os bens e valores adquiridos e investidos na instituição.*

*O órgão possui sede e foro na cidade de Macapá no Estado do Amapá, o instituto fica situado na Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470, telefones principais para contato: (96) 2101-6300 e (96) 2101-6319, Site: [www.ipem.ap.gov.br](http://www.ipem.ap.gov.br), Principais E-mails: [ipem@ipem.ap.gov.br](mailto:ipem@ipem.ap.gov.br), [presidencia@ipem.ap.gov.br](mailto:presidencia@ipem.ap.gov.br), [gabinete@ipem.ap.gov.br](mailto:gabinete@ipem.ap.gov.br), [gab.ipemap@gmail.com](mailto:gab.ipemap@gmail.com).*

## **SERVIÇOS OFERECIDOS**

### **1) IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: PROTOCOLO IPEM/AP-INMETRO**

#### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Gestão de documentos (recebimento e emissão) aos gestores do IPEM-AP através do protocolo. O protocolo é aberto para qualquer interessado que necessite de informações relacionadas ao órgão. É no protocolo que se entregam as defesas administrativas ou que se solicita, por exemplo, cópia de processos administrativos.*

#### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Pessoas físicas ou jurídicas que tenham interesse sobre assuntos relacionados ao IPEM-AP.*

*Acrescenta-se que o IPEM/AP encontra-se em transição para utilização integrada do PRODOC, assim, em breve, as pessoas jurídicas de direito público pertencentes ao Estado do Amapá, poderão encaminhar documentos através do sistema de gerenciamento de documentos do Governo do Estado.*

#### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Para realizar a entrega de documentos é necessário apresentar documento pessoal com foto. No entanto, a depender do documento a ser entregue, será necessário analisar os requisitos de admissibilidade conforme normas internas.*

#### **ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO**

- i- Dirigir-se a sede administrativa do IPEM-AP, situado na **Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470, telefones principais para contato: (96) XXXXXXXX e (96) XXXXXXXX,***
- ii- Apresentar documentação de identificação pessoal com foto na recepção;*
- iii- Dirigir-se ao protocolo;*
- iv- Entregar os documentos informando o destino dos mesmos;*

#### **CUSTO DO SERVIÇO**

*Não há custos para o serviço de protocolo;*

#### **PRAZO MÁXIMO PARA O ATENDIMENTO**

*O serviço de entrega de documentos é realizado imediatamente, no entanto, a resposta dos documentos dependerá dos prazos estabelecidos pelos setores.*

#### **CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO**

*Acesso físico, no endereço da sede administrativa do IPEM-AP, localizada na rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470, Macapá-AP. telefones principais para contato: **(96) 99137.0091**, Site: [www.ipem.ap.gov.br](http://www.ipem.ap.gov.br)*

#### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*Os usuários poderão ter informações sobre os serviços de protocolo na sede do IPEM/AP conforme endereço anteriormente mencionado. Poderão ainda, manter contato através do telefone: **(96) 99137.0091** ou através do e-mail [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br).*

#### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96.) xxxxxxxxxxxxxxxx, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

*Site: [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)*

*Site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>*

*Telefone: (96) 99137.0091*

*E-mail: [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);*

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*O serviço de distribuição de documentos aos setores competentes deverá ser realizado de imediato, para garantir ao usuário um atendimento rápido e eficientes. Para consultas sobre este serviço, o usuário poderá entrar em contato com o IPEM-AP, através do telefone supracitado e solicitar as informações que desejar.*

## **LEGISLAÇÃO**

- Lei 10527/2011 Lei de Acesso a Informação
- Resolução CONMETRO n. 08/2006;

## **2 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: OUVIDORIA DO IPEM/AP – INMETRO**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*A Ouvidoria do Instituto de Pesos e Medidas do Amapá-IPEM/AP é responsável por receber e processar as manifestações da população no âmbito de suas atividades delegadas pelo INMETRO. Trata-se de importante instrumento de aproximação entre a população e a instituição, de forma a contribuir para melhoria do serviço prestado e para recebimento de denúncias relacionadas à possíveis irregularidades identificadas pela população em geral, tendo em vista os serviços prestados pelo Instituto e identificados por esta Carta de Serviços.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*O público alvo é a população em geral, a todo cidadão que tenha o desejo de registrar sua demanda (reclamações, denúncias, elogios, críticas ou sugestões) sobre as atividades do IPEM-AP delegadas pelo INMETRO.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Não há exigência prévia de documentos para registrar a demanda, no entanto, eles são importantes para subsidiar o processamento e a apuração da mesma, proporcionando um resultado mais satisfatório.*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

*O procedimento poderá ser feito pessoalmente ou através dos sites disponibilizados pela rede de*

*ouvidoria do estado.*

*Etapa 1 – O Ouvidor ouve o cidadão, registrando a sua manifestação, resguardando o sigilo necessário; Etapa 2 – A manifestação será processada e encaminhada ao setor competente para providências; Etapa 3 – O cidadão obterá sua resposta sobre as providências tomadas a partir da sua manifestação.*

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*O serviço é gratuito.*

*Os eventuais custos pelo registro e processamento (apuração) da demanda deverão ser suportados pela Administração Pública (diárias, mobilização de equipe fiscalizatória, realização de coletas e exames periciais, etc.).*

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*O prazo que a Ouvidoria do IPEM/AP tem para prestar este serviço (processar e responder a demanda) de acordo com o item 10.3, da NIG-OUVID-005/2010, é de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogados, mediante justificativa devidamente registrada. No entanto, o prazo poderá ser suspenso se o ouvidor notar que existe ausência de documentos necessários para efetivação da manifestação, momento em que, caso não sejam completamente cumpridos os requisitos, a manifestação será encerrada sem apuração, conforme estipula legislação vigente.*

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

*Site: [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)*

*Site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>*

*Telefone: (96) 99137.0091*

*E-mail: [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);*

***Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;*

***Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;*

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*A comunicação com o interessado se procede das seguintes formas: por telefone, por site, E-mail, por correspondência ou pessoalmente.*

## **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Os usuários que tiverem reclamações sobre a prestação do serviço da ouvidoria IPEM-AP, poderão apresentar manifestações junto a ouvidoria da controladoria geral do Estado do Amapá, ou perante o próprio INMETRO no site <http://www4.inmetro.gov.br/ouvidoria/faca-sua-manifestacao>*

### **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*Auxiliar na melhoria contínua dos procedimentos do IPEM-AP, sugerindo ações corretivas, estratégias, mudanças, tendo como base as demandas da sociedade.*

*Qualquer pessoa pode acionar a Ouvidoria IPEM-AP, apresentando suas dúvidas, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões sobre as atividades delegadas, ligando gratuitamente para o telefone (96) 99137.0091 ou valendo-se de qualquer um dos nossos acessos de comunicação.*

### **LEGISLAÇÃO**

*As competências da Ouvidoria do INMETRO estão previstas na Portaria MDIC nº 82, de 1º de abril de 2008 c/c demais disposições pertinentes:*

- Lei nº 5.966/73 - cria o INMETRO;
- Lei nº 9.933/99 - dispõe sobre competências do INMETRO;
- Portaria MDIC nº 82, de 1º de abril de 2008 - prevê competências da Ouvidoria do INMETRO;
- NIE-OUVID-002, de março de 2014 - estabelece o procedimento específica a ser utilizado pelas Ouvidorias da RBMLQ-I;
- NIG-OUVID-005, de março de 2010 - estabelece procedimento a ser utilizado no tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria e pelas UP, DIMEL e DQUAL que são encaminhadas para tratamento à RBMLQ-I;

*SUBSIDIARIAMENTE, a Ouvidoria do INMETRO se baseia também nas seguintes legislações:*

- Constituição Federal 1988 - art. 37, §3º, prevê a criação de Lei para disciplinar a participação do usuário da Administração Pública;
- Portaria MDIC nº 82/2008 - estabelece competências da Ouvidoria do INMETRO;
- Lei nº 6.932/2009 - institui a Carta de Serviços ao Cidadão;
- Lei nº 12.527/2011 - regula o acesso a informação;
- Decreto nº 8.243/2014 - define o papel da Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa OGU nº 01/14 - normatiza a atuação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal;
- 13.460/2017 Código de Defesa dos Usuários de Serviço Público.

**ELABORADO POR:**

Ivanilda Santana – Fonte: INMETRO, 2019, texto adaptado.

### **3 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: ASSESSORIA JURÍDICA - ASSEJUR/IPEM-AP**

#### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*O setor jurídico do IPEM-AP é o setor que formaliza e acompanha os processos de Autos de Infração lavrados por infringência aos dispositivos da legislação metrológica, quer seja na área da metrologia legal como na certificação e avaliação da conformidade e qualidade.*

*Cabe ao setor jurídico analisar os processos, emitir pareceres, notificações e demais atos processuais garantindo a sua tramitação nos moldes legais, além de sugerir, penalidades de acordo com o especificado na lei para possível homologação conjunta a Diretoria Presidente.*

*Acrescenta-se, ainda, que o jurídico é responsável pelo encaminhamento a Procuradoria Federal da União de processos administrativos para inscrição em dívida ativa, objetivando a recuperação de crédito.*

*Por fim, é o setor jurídico que realiza atendimento ao público no que concerne as questões jurídicas do órgão, realizando, ainda, parcelamento de dívidas desde que os processos que as originaram ainda estejam em âmbito administrativo.*

#### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Destina-se ao atendimento dos atuados e inadimplentes de forma a garantir o cumprimento da legislação. Pode ser utilizado, ainda, por interessados que queiram tirar dúvidas quanto a legislação aplicada aos casos específicos.*

#### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA APRESENTAR RECURSO/DEFESA**

*O presente item encontra fundamentação legal na Resolução CONMETRO 08/2006, o qual exige, para apresentação do recurso/defesa, as seguintes documentações:*

**Art. 13** *O atuado poderá oferecer defesa, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data da ciência da autuação, em petição dirigida ao órgão processante, acompanhada, se for o caso, de elementos de prova.*

*I - a identificação do órgão processante ou da autoridade a quem é dirigida;*

*II - a identificação e a assinatura do defendente;*

*III - o número do(s) auto(s) de infração e do processo;*

*IV - as razões de fato e de direito que a fundamentarem.*

**§ 1º** *A defesa deverá ser acompanhada de cópia de identificação civil que comprove a assinatura do infrator.*

*§ 2º O infrator poderá ser representado por procurador legalmente habilitado mediante apresentação de procuração, na forma da lei, sob pena de não conhecimento da defesa.*

## **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

### **PROCEDIMENTOS JURÍDICOS- DÚVIDAS E RESPOSTAS**

*Das ações de fiscalização promovidas pelos agentes metrológicos no exercício de poder de polícia administrativa, além da função orientadora, podem ser lavrados autos de infração.*

#### **1-O que é INFRAÇÃO?**

*Constitui infração a Lei ou ao Regulamento e aos atos normativos baixados pelo CONMETRO e pelo INMETRO, a ação ou omissão contrária a qualquer dos deveres jurídicos instituídos por essas normas nos campos da Metrologia legal, da Certificação Compulsória da conformidade de produtos, de processos e de serviços. (Art.7º Lei 9933/99)*

#### **2-Quem é o INFRATOR?**

*Infrator é toda Pessoa Física e Jurídica, nacional ou estrangeira, que, no exercício das atividades previstas no artigo 5º. Da Lei 9933/99, deixar de cumprir os deveres jurídicos pertinentes a que estava obrigada.*

#### **3- O que é AUTO DE INFRAÇÃO?**

*Auto de Infração é a peça inicial do processo administrativo lavrado pela autoridade fiscal, para evidenciar ou comprovar a materialidade da infração, indicando qual a transgressão efetivamente praticada. Deve ser lavrado em duas vias com todas as informações pertinentes ao infrator e à infração, sendo uma via para a formação do processo e a outra para o autuado. Quando a conveniência e a oportunidade administrativas justificarem instrução procedimental prévia, poderá ser instaurado procedimento preliminar pela peça que denunciar a ocorrência da infração à legislação mencionada no “caput”. (Termo de Ocorrência, Termo de Coleta, Termo Único de Fiscalização-TUF com prazo para apresentação de notas) e outros.*

*O Auto de infração lavrado na presença do autuado deverá ter a sua assinatura “ciente” configurando a notificação, mas poderá ser lavrado sem a presença do autuado, e neste caso será encaminhada a segunda via pelo correio com aviso de recebimento. Quando o autuado negar-se a assinar o auto de infração, o agente metrológico deve consignar a recusa.*

*O Auto de Infração não gera automaticamente uma multa, mas gera um processo que vai ser analisado pelo setor jurídico culminando pela aplicação de penalidade ou pela insubsistência do auto. Não é correto afirmar que o Auto de Infração “não vai dar em nada”.*

#### **4- O que é NOTIFICAÇÃO DE AUTUAÇÃO?**

*A notificação de autuação é o instrumento processual pelo qual o autuado tem a ciência de que encontra-se lavrado auto de infração e abertura de processo administrativo em seu desfavor. O autuado, ao receber a notificação, tem o prazo de 10 (dez) dias para exercer o seu direito de*

*contraditório e ampla defesa. É importante apresentar a defesa, pois, ainda que não acatada, ela é considerada como fator atenuante na aplicação da penalidade. Conforme Resolução 08/2006 CONMETRO.*

*5- Como se conta o prazo da defesa?*

*O prazo para apresentação da defesa é de 10(dez) dias corridos (contínuos) a ser contado do primeiro dia útil seguinte à assinatura do AR, com término no décimo dia útil. Se o primeiro dia após a assinatura do AR (Notificação de Autuação) cair em um sábado, domingo ou feriado, o prazo inicial começa a ser contado no primeiro dia útil. Da mesma forma se o décimo dia cair em um sábado, domingo ou feriado o término do prazo é no primeiro dia útil subsequente. (Art. 1º. Resolução n.04, de 03 de dezembro de 2014-Conmetro). No caso de expedição postal, a Notificação terá como marco inicial o dia seguinte à data da postagem constante no Aviso de Recebimento (AR) ou, se a data nele for omitida, 10(dez) dias a partir da data da sua juntada aos autos do processo. (§1º). Para fins de interposição de defesa ou recurso administrativo, via postal, o prazo final será a data da postagem, constante no Aviso de Recebimento (AR). (§2º.)*

*6 – O que significa Notificação de Decisão?*

*Com a Notificação de Decisão o autuado toma ciência da aplicação da penalidade que pode ser Advertência, Multa, cominada com apreensão e ou interdição de produtos. (Art. 8º. Lei 9933/99). Quando a penalidade for de multa deve ser paga no vencimento, mediante GRU que segue com a notificação, ou pode, o autuado, no prazo de 10 (dez) dias recorrer da decisão em fase de Juízo de Retratação e Recurso para a Comissão Permanente do Inmetro- (Art.23 Resolução CONMETRO 08/2006). Quando ocorrer a Insubstância do Auto de Infração, (por vícios insanáveis na lavratura, ou ilegalidade, a autoridade julgadora deve recorrer “de Ofício” à Comissão Permanente do INMETRO e somente após a Decisão Final Recursal o autuado é notificado).*

*7 – O que é Recurso?*

*Recurso propriamente dito é quando o autuado, inconformado com a decisão de primeira instância deseja ter as suas alegações apreciadas pela instância superior 2ª. Instância administrativa, ou seja, pela Comissão Permanente do Inmetro. O processo é encaminhado para a Comissão que deverá analisar e emitir parecer com Decisão Final, mantendo a decisão de primeira instância ou modificando-a. A decisão final recursal não poderá ser reformada, salvo se surgirem fatos novos impondo a reanálise do processo.*

*E o Recurso de Retratação? O Recurso de Retratação se dá quando o autuado não questiona o mérito mas solicita a reconsideração da penalidade, uma reanálise do processo com a possibilidade de retratação no valor da penalidade. Deve fazê-lo no prazo de 10 (dez) dias do recebimento da Notificação da Decisão ou quando perdeu o prazo do recurso propriamente dito para a Comissão Permanente do Inmetro em grau de 2ª. Instância administrativa.*

*Os recursos, em ambos os casos, suspendem o vencimento da dívida.*

*9- Como fazer para obter a segunda via da GRU?*

*A segunda via da GRU (Guia de Recolhimento a União), deverá ser solicitada junto ao setor de Cobrança do IPEM-AP.*

#### 10- Como fazer para tirar cópias de processos?

Os processos ficam à disposição dos interessados no IPEM-AP e os interessados que sejam legitimados conforme legislação pertinente poderão tirar cópias, fotografar ou digitalizar os processos no próprio Instituto, mediante requerimentos, munidos de documentos exigidos no Artigo 13 da resolução 08/2006 CONMETRO.

#### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

Serviço gratuito.

#### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

O atendimento é realizado a qualquer interessado no processo, pessoalmente no Endereço: Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470, das 08h00 min às 13h00min.

#### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

Telefone: (96) 99137.0091

E-mails: [assejuridico@ipem.ap.gov.br](mailto:assejuridico@ipem.ap.gov.br)

Site: <http://www.ipem.ap.gov.br>

Pessoalmente na sede IPEM-AP - Endereço: Rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470

#### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

O atendimento é realizado a qualquer interessado no processo seja por e-mail, telefone e pessoalmente no Endereço: Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470, Telefone: (96) 99137.0091, no horário de 07:30 h às 13h30 h.

E-mails: [assejuridico@ipem.ap.gov.br](mailto:assejuridico@ipem.ap.gov.br)

#### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que se encontrem em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96.) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.

Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações:

Site: [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

Site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Telefone:

E-mail: [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

A Assessoria Jurídica do IPEM-AP tem o compromisso de formalizar e acompanhar os processos de Autos de Infração lavrados por infringência às disposições da legislação metrológica, mercadorias Pré – medidas e a certificação e avaliação da conformidade em toda fase de tramitação, emitindo pareceres, expedindo notificações e demais atos processuais. Trabalha em consonância ao padrão de qualidade do INMETRO quanto ao atendimento relativo a prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento, tratamento a ser dispensado ao usuário quando do atendimento; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

## LEGISLAÇÃO

As atividades do setor jurídico são regidas por uma legislação federal muito ampla, porém as principais são:

Lei 5966/73; Lei 9784/99; Lei 9469/97; Lei 10.522/ 2002; Lei 11.541/2009; Lei 9933/99, Lei n.12.545/2011; Resolução CONMETRO n. 08/2006; entre outras específicas a cada área e também do INMETRO.

## ELABORADO POR:

Fabricio Cardoso, Donizete Furlan, Jociel Ferraz – Fonte: INMETRO, 2019, texto adaptado.

## **4 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: DIVISÃO DE COBRANÇA IPEM/AP (ASSESSORIA DE COBRANÇA E CONTROLE DA ARRECAÇÃO)**

### O QUE É ESTE SERVIÇO

Setor de cobrança que realiza atendimento ao devedor para Regularização de débitos tributários junto ao IPEM/AP-INMETRO, além de reimpressão de boletos vencidos.

### QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Devedores, pessoa física ou Jurídica com débitos pendentes juntos ao IPEM/AP – INMETRO.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

*Para reimpressão de boletos, basta identificação do titular.*

## ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS

O interessado, pessoalmente, deverá comparecer no IPEM-AP no setor de cobrança (ACCA) e fazer a solicitação desejada. Os procedimentos para o setor de cobrança encontram-se listados na Lei 9933/1999, de modo que:

*“1ª A Taxa de Serviços Metrológicos, cujos valores constam da tabela anexa a esta Lei, tem como base de cálculo a apropriação dos custos diretos e indiretos inerentes às atividades de controle metrológico de instrumentos de*

*§ 2º As pessoas naturais ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, que estejam no exercício das atividades previstas no art. 5º serão responsáveis pelo pagamento da Taxa de Serviços Metrológicos. [\(Redação dada pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*Art. 11-A. O lançamento das taxas previstas nesta Lei ocorrerá pela emissão de guia específica para o seu pagamento, regulamentada pela Secretaria do Tesouro Nacional, com efeito de notificação e de constituição dos créditos tributários do Inmetro. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 1º O contribuinte poderá impugnar o lançamento das taxas previstas nesta Lei perante a autoridade que constituiu o crédito tributário do Inmetro, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar de sua notificação. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 2º Caberá recurso da decisão sobre a impugnação de que trata o § 1º, interposto ao Presidente do Inmetro, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da notificação do contribuinte. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 3º O contribuinte deverá comprovar o recolhimento das taxas previstas nesta Lei anteriormente à realização dos serviços metrológicos e dos registros de objetos com avaliação da conformidade compulsória. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 4º O Inmetro poderá definir, excepcionalmente, em regulamento, prazos para o recolhimento das taxas previstas nesta Lei, considerando-se a singularidade da atividade desempenhada pelo contribuinte. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*Art. 11-B. Compete ao Presidente do Inmetro autorizar a realização de acordos ou transações de créditos não tributários e não inscritos em dívida ativa, de valor até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), até o limite de 50% (cinquenta por cento), e o parcelamento administrativo em prestações mensais e sucessivas, até o máximo de 60 (sessenta). [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 1º Quando o valor do crédito for superior ao limite fixado no **caput**, o acordo ou a transação, sob pena de nulidade, dependerá de prévia e expressa autorização do Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 2º O valor de cada prestação mensal, por ocasião do pagamento, será acrescido de juros e multa de mora, na forma da legislação vigente para títulos federais. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)*

*§ 3º As competências previstas neste artigo poderão ser delegadas. [\(Incluído pela Lei nº 12.545, de 2011\).](#)”*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - SEPLAN  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP  
ÓRGÃO DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE - INMETRO

(omissis...)

Após contatado o inadimplemento, é realizado o lançamento tributário da dívida e, conseqüentemente, os débitos não pagos, após cobrança administrativa, são encaminhados à Procuradoria Federal da União para Inscrição em Dívida Ativa e providências pertinentes (protesto, inscrição no CADIN e cobrança judicial).

*O atendimento pessoal no IPEM/AP é realizado diariamente, no horário das 7h30min às 13h30min, exceto aos sábados, domingos e feriados.*

*Entrar em contato:*

*Telefone: (96) XXXXXXXXXXX e e-mail: [cobranca@ipem.ap.gov.br](mailto:cobranca@ipem.ap.gov.br),*

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Gratuito.*

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*48 h.*

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Telefone: (96) 99137.0091 e e-mail: [cobranca@ipem.ap.gov.br](mailto:cobranca@ipem.ap.gov.br)*

*Pessoalmente no endereço Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470 Telefone: xxxxxxxxxxx, no horário de 07h30 h às 13:30 h.*

### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Caso o administrado não esteja satisfeito com o serviço prestado por este setor, poderá, através dos meios abaixo apresentar manifestação junto ao superior hierárquico ou a ouvidoria do IPEM/AP.

Sites

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

*Telefone: (96) 99137.0091*

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br); [presidencia@ipem.ap.com.br](mailto:presidencia@ipem.ap.com.br) ou [direcaoap@rede.inmetro.gov.br](mailto:direcaoap@rede.inmetro.gov.br)

### **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*Compromisso com bom atendimento e resposta ágil para garantir o padrão de qualidade do*

*atendimento do IPEM/AP- INMETRO.*

## **LEGISLAÇÃO**

*Resolução Conmetro 08/2006 e Portaria INMETRO19/2017 e Lei 9933/1999.*

## **ELABORADO POR:**

*Adinair Figueiredo – Assessora de Cobrança e Controle da Arrecadação IPEM/AP.*

## **5 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: AUTORIZAÇÃO DE EMPRESAS PERMISSONÁRIAS PARA FINS DE REPARO E MANUTENÇÃO DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO REGULAMENTADOS**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Autorizar sociedades empresariais e pelas não empresariais (sociedades simples) que requeiram a autorização para fins de reparo e manutenção de instrumentos de medição regulamentados, sob supervisão metrológica do Inmetro e dos órgãos da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro (RBMLQ-I), nos termos da regulamentação técnica metrológica aplicável.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Empresas interessadas em realizar conserto e manutenção em instrumentos de medição regulamentados pelo INMETRO.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Todos os documentos constantes na Portaria Inmetro nº 65 de 28 de janeiro de 2015 disponibilizados no sítio [www.inmetro.gov.br/legislacao](http://www.inmetro.gov.br/legislacao)*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*Ser pessoa jurídica.*

*Cumprir os requisitos da portaria INMETRO 65/2015, disponível em [www.inmetro.gov.br/legislacao](http://www.inmetro.gov.br/legislacao)*

*Preencher formulário de solicitação FOR-DIMEL-229 (formulário padrão) disponível no site <http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp>*

*Apresentar ao IPEM/AP através do protocolo, formulário devidamente preenchido junto com documentos anexos exigidos pela portaria 65/2015. Os documentos exigidos variam de acordo com o tipo de instrumento que a empresa pretende se especializar.*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - SEPLAN  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP  
ÓRGÃO DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE - INMETRO

E-mail: [permissionarias@ipem.ap.gov.br](mailto:permissionarias@ipem.ap.gov.br) Telefone (96) 99137.0091

## **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*De acordo com taxas metrológicas publicadas na Portaria Interministerial nº 44 de 27 de janeiro de 2.017. Uma vez que variam conforme especialidade pretendida pela empresa.*

## **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*O IPEM-AP terá 30 (trinta) dias para análise da documentação inicial.*

## **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Através do e-mail: [permissionarias@ipem.gov.br](mailto:permissionarias@ipem.gov.br) telefone (96) 99137.0091.*

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*O requerente recebe por e-mail as informações sobre documentação e andamento do processo para autorização.*

## **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone **(96) 99137.0091**, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*Compromissos e padrão de qualidade do atendimento relativos a prioridades de atendimento;*

*previsão de tempo de espera para atendimento, tratamento a ser dispensado ao usuário quando do atendimento; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.*

## **LEGISLAÇÃO**

*Portaria Inmetro nº 65 de 28 de janeiro de 2.015 disponibilizado no sítio [www.inmetro.gov.br/legislacao](http://www.inmetro.gov.br/legislacao)*

## **ELABORADO POR:**

*Jociel Ferraz – Assessoria Técnica Operacional/IPEM/AP.*

## **6 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: ANÁLISE E ENSAIO DE CRONOTACÓGRAFOS**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Análise de ensaios de cronotacógrafos enviados pelos PAC (Posto Autorizados de Cronotacógrafos).*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Postos de Selagem e Postos Autorizados para verificações de cronotacógrafos.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*O edital INMETRO 04/2015 elenca todos os documentos necessários para cadastrar um PAC.*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

*Após a realização da selagem em Posto de Selagem ou da selagem e do ensaio em PAC, é emitido Certificado Preliminar, com validade de 30 dias. Dentro desse prazo o ensaio é avaliado pela IPEM-AP.*

*Caso atenda todos os requisitos pertinentes à verificação será emitido o Certificado de Verificação, com validade de 2 anos. Em caso de reprovação, o IPEM-AP emitirá uma notificação ao usuário onde todo o processo deverá ser realizado novamente.*

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Tarifa de selagem: 83,49 (pago diretamente ao PAC)*

*Taxa de ensaio: 90,09 (pago na Rede Bancária através de GRU) Tarifa*

*de ensaio: 117,25 (pago diretamente ao PAC)*

Total: 290,83

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

30 dias

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

<https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>

[www.ipem.ap.gov.br](http://www.ipem.ap.gov.br)

Telefone: (96) 99137.0091

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

Através do endereço: <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/servicos>

Através do e-mail: [nvv@ipem.ap.gov.br](mailto:nvv@ipem.ap.gov.br)

### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96) 99137.0091, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Telefone: (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

### **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

*Compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativos a prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento, tratamento a ser dispensado ao usuário quando do atendimento; acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.*

## LEGISLAÇÃO

*Lei n° 5966/1973*

*Lei n° 9933/1999*

*Portaria n° 224 de 2017*

*Portaria n° 201 de 2004*

*Edital INMETRO 4 de 2015*

*Portaria Interministerial n° 44/2017*

## OUTRAS INFORMAÇÕES

-- *Acesse aqui seu certificado:*

<https://cronotacoografo.rbmlq.gov.br/certificados/consultar>

*Para encontrar um Posto Autorizado:*

<https://cronotacoografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

*Para maiores informações acesse:*

<https://cronotacoografo.rbmlq.gov.br/duvidas-frequentes>

## ELABORADO POR:

*Jefferson Barroso – Gerente do Núcleo de Verificação Veicular IPEM-AP*

## **7 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: VERIFICAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TAXÍMETRO E DE MEDIDORES DE VELOCIDADE**

### O QUE É ESTE SERVIÇO

*Verificação de Taxímetros e Medidores de Velocidade: Tem por finalidade, realizar testes metrológicos, com finalidade de APROVAR OU REPROVAR os instrumentos, de acordo com a legislação vigente no âmbito nacional, garantindo confiabilidade ao público a que se destina. Em relação aos taxímetros a verificação segue o cronograma do órgão onde os veículos comparecem ao IPEM/AP de acordo com a numeração final das placas. As informações são disponibilizadas nas mídias sociais e mídia local anualmente antes das verificações.*

*Fiscalização de Taxímetros e Medidores de Velocidade: Testes metrológicos realizados em equipamentos instalados no caso de radares. Para os taxímetros a fiscalização é realizada anualmente conforme calendário IPEM/AP, sem aviso prévio, com finalidade de identificar possíveis erros de marcação, e assim, manter a conformidade durante o período de validade das verificações realizadas.*

## **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Taxímetros: Aos proprietários, motoristas, auxiliares de veículo-taxi (taxistas), detentores do equipamento instalados nos veículos de transporte de passageiro em questão.*

*Medidores de Velocidade: órgãos governamentais, empresas privadas, detentores de instrumentos de medição de velocidade móveis ou fixos, do tipo “lombadas eletrônicas” ou “radars”.*

## **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Taxímetros: Em caso de instalação, há necessidade de uma autorização do órgão de trânsito municipal local (CTMAC – Macapá ou STTRANS - Santana), pois somente será liberada a instalação do taxímetro aos veículos devidamente legalizados, perante a legislação de transporte auxiliar de passageiros vigente, e taxa metrológica paga.*

*Nos casos de conserto ou manutenção preventiva/corretiva, deverá buscar uma autorização do órgão metrológico para efetuar o conserto, pagar a taxa metrológica e retornar no prazo de 24 horas úteis para proceder à verificação do equipamento.*

*Medidores de Velocidade: Pedido formalizado no órgão metrológico, através de ofício com antecedência de 30 dias para que haja tempo necessário para formulação de cronograma e roteiro adequado, e emissão de guias de taxas metrológicas que deverão ser pagas antecipadamente.*

## **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇOS**

*As verificações de instrumentos como taxímetro e Mototaxímetro são realizadas periodicamente e/ou a cada vez em que o instrumento for mantido.*

## **CUSTO DESTES SERVIÇOS**

*TAXÍMETROS R\$ 52,18*

*MEDIDORES DE VELOCIDADE (ESTÁTICOS) R\$ 1.001,95*

*VELOCIDADE FIXOS CADA FAIXA DE TRÂNSITO R\$ 542,72*

## **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*Taxímetros e Medidores de Velocidade: O requerente pode solicitar o serviço durante o exercício. Não há prazo estipulado.*

## **CANAL DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*E-mail: [nvv@ipem.ap.gov.br](mailto:nvv@ipem.ap.gov.br)*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - SEPLAN  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP  
ÓRGÃO DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE - INMETRO

Telefone fixo: (96) 99137.0091

Atendimento pessoalmente na sede do IPEM/AP. Endereço: Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470 Telefone: (96) 99137.0091, no horário de 07h30 h às 13:30 h.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

A comunicação ao usuário ocorre diretamente no órgão através do endereço: Rua: Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470 Telefone: (96) 99137.0091, no horário de 07h30 h às 13:30 h. Pode, ainda, entrar em contato através do e-mail [nvv@ipem.ap.gov.br](mailto:nvv@ipem.ap.gov.br)

## **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone **(96) 99137.0091**, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.

Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações

Site: [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

Site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Telefone:

E-mail: [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

Compromisso e padrão de qualidade do atendimento relativos a prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento, tratamento a ser dispensado ao usuário quando do atendimento; mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

## **LEGISLAÇÃO**

Lei 5966/1973; Lei 9933/1999 PORTARIA INMETRO/MDIC Nº 201/2002, PORTARIA INMETRO/MDIC Nº 284/2011 PORTARIA INMETRO/MDIC Nº 393/2012. PORTARIA INMETRO Nº 115/1998,

**ELABORADO POR:**

*Jefferson Barroso – Gerente do Núcleo de Verificação Veicular IPEM/AP*

## **8 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DE SERVIÇOS**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Registro de objeto é o ato pelo qual o Inmetro autoriza a comercialização de um produto ou serviço e a utilização do selo de identificação da conformidade. A concessão do registro é condicionada à existência do Atestado de Conformidade, conforme previsto na [Resolução Conmetro nº 05/ 2008](#). O IPEM-AP trabalha exclusivamente com autorização e avaliação da conformidade de empresas do ramo de manutenção de extintores de incêndio, renovadoras de pneus e Descontaminadores de equipamento para transporte de produtos perigosos.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Para solicitar o serviço desejado, o cliente deverá ter acesso ao sistema Orquestra. Este sistema propicia a automatização, melhor gerenciamento e otimização dos processos de acreditação dos organismos, além de permitir, com facilidade, o acesso às informações dos processos em andamento.*

*Para obter acesso ao sistema Orquestra e solicitar o serviço desejado, os novos clientes deverão criar uma conta de acesso pessoal (com o seu CPF) na plataforma de acesso <https://orquestra.inmetro.gov.br>. Além disso, o representante legal ou sócio da empresa deverá possuir o e-token CNPJ (certificado digital) para abrir processos e/ou delegá-los aos membros autorizados de sua empresa.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Documentos Previstos nos Regulamentos de acordo com as Portarias INMETRO conforme o serviço pretendido.*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*Empresas que realizam serviços e que compulsoriamente estão com seus serviços submetidos à Avaliação do INMETRO para utilização dos selos de avaliação da conformidade em seus produtos e que tenham Concessão e renovação de registro de objetos com verificação de acompanhamento devem contatar [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) – registro de objetos – (96) 99137.0091– [registro@ipem.ap.gov.br](mailto:registro@ipem.ap.gov.br)*

### **CUSTO DESTES SERVIÇO**

Considerando a nova redação da Lei 9.933/1999 que, no seu artigo 3º-A e no Anexo II, incluído pela Lei nº 12.545, de 2011, instituiu as **Taxas de Avaliação da Conformidade**, prestamos os seguintes esclarecimentos:

1. **As taxas serão devidas para todos os serviços e produtos com conformidade avaliada compulsoriamente, e registrados pelo Inmetro, nos valores abaixo demonstrados:**
  - **Concessão e renovação de registro de objetos com verificação de acompanhamento (serviço) R\$ 1.352,74 (um mil trezentos e cinquenta e dois reais e setenta e quatro centavos).**
  
2. **As taxas deverão ser recolhidas exclusivamente por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU) emitida pelo Inmetro. Após a solicitação de registro, o sistema de registro de objetos automaticamente gera a GRU para impressão e pagamento. Somente após o pagamento da GRU o Inmetro visualizará a solicitação de registro para posterior análise**

#### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

Quando for iniciar a atividade em que o serviço estará sujeito à regulamentação do INMETRO.

#### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

[www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) – registro de objetos – (96) 99137.0091 email: [registro@ipem.ap.gov.br](mailto:registro@ipem.ap.gov.br)

#### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

Pode ser acompanhado em contato direto com os representantes do IPEM-AP na sede do Instituto de Pesos e Medidas do Amapá ou através do e-mail [registro@ipem.ap.gov.br](mailto:registro@ipem.ap.gov.br)

#### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone **(96) 99137.0091**, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.

Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações

Site: [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

Site: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

Telefone: (96) 99137.0091

E-mail: [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## LEGISLAÇÃO

Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973.

Lei n.º 9.933, de 20 dezembro de 1999. Lei n 12.545/2011

## **9 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: FISCALIZAÇÃO DOS PRODUTOS CERTIFICADOS COMPULSORIAMENTE E REGULAMENTADOS.**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

Realizar a fiscalização da avaliação da conformidade de produtos, processos e serviços cujo procedimento objetiva prover adequado grau de confiança em um determinado produto, mediante o atendimento de requisitos definidos em normas ou regulamentos técnicos do Inmetro. A Avaliação da Conformidade, de um lado, assegura ao consumidor que um produto, está de acordo com regulamentos técnicos previamente estabelecidos em relação a critérios que envolvam, principalmente, a saúde e a segurança do consumidor e a proteção do meio ambiente. Do outro, aponta ao empresário as características técnicas que seu produto deve possuir para se adequar aos regulamentos técnicos. As atividades desempenhadas pelos Agentes Fiscais complementam a estrutura de execução das atividades de avaliação da conformidade do Inmetro, cuidando assim, mais especificamente, do acompanhamento no mercado: fiscalização de produtos com conformidade avaliada. E, além disso, torna-se uma atividade fundamental para concorrência justa no mercado, para a competitividade das empresas com base na melhoria contínua da qualidade e para proteção do consumidor.

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

População do estado e Empresas interessadas em fabricar, intermediar e vender produtos, processos e serviços com conformidade avaliada compulsoriamente.

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

[Todos os documentos constantes nas Portarias do Inmetro referentes a avaliação da conformidade disponibilizadas no sítio <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/>](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/)

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

[Todos os documentos constantes nas Portarias do Inmetro referentes a avaliação da conformidade disponibilizadas no sítio <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/>](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/)

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Não há custos.*

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*Não há prazo específico para atendimento. Cada solicitação é atendida conforme cronograma de fiscalização do setor da qualidade do IPEM-AP.*

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

[Através do e-mail: qualidade@ipem.ap.gov.br](mailto:qualidade@ipem.ap.gov.br) e telefone (96) 99137.0091.

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*O requerente recebe por e-mail ou telefone as informações fiscalização da avaliação da conformidade.*

### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96) 99137.0091, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

### **LEGISLAÇÃO**

[Portarias do Inmetro referentes a avaliação da conformidade disponibilizadas no sítio http://www.inmetro.gov.br/legislacao/](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/)

**ELABORADO POR:**

*José Simon de Souza da Silva, Jociel Ferraz e Donizete Furlan – Setor de Avaliação da Conformidade IPEM-AP*

## **10) IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: FISCALIZAÇÃO E ENSAIO EM PRODUTOS PRÉ MEDIDOS**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Os produtos pré-medidos são aqueles cuja quantidade é determinada sem que o consumidor acompanhe o processo de medição estando presentes desde produtos de material de construção até a cesta básica. Os Especialistas em Metrologia e Qualidade do IPEM-AP visitam estabelecimentos em todo o Estado do Amapá e coletam amostras desses produtos para análise nos laboratórios (exame final) a fim de verificar se a quantidade contida na embalagem corresponde àquela declarada no rótulo do produto. Além disso, são verificados os produtos que são embalados pelo próprio comerciante (massas desiguais) bem como são verificadas as indicações quantitativas (exame formal), buscando assim analisar se as mesmas são expressas de forma correta e clara para o consumidor.*

*Além das atividades diárias desenvolvidas pelos agentes fiscais do IPEM/AP, o Núcleo de Pré-medidos planeja e desenvolve Operações Especiais ao longo do ano aproveitando datas comemorativas e direcionando as fiscalizações aos produtos mais consumidos em determinadas épocas do ano, sendo estas de suma importância para garantir que o consumidor não seja lesado.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Consumidores de modo geral, fábricas, distribuidores, atacadistas, mercados, frutarias, padarias, conveniências e farmácias.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*CNPJ e/ou CPF do responsável pelo estabelecimento que comercializa produtos Pré-Medidos e/ou Nota Fiscal se necessário.*

### **DOCUMENTOS EMITIDOS PELO FISCAL**

*Termo de Coleta  
Laudo de Exame Quantitativo  
Laudo de Exame Formal  
Auto de Infração*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*As atividades desenvolvidas pelo Núcleo de Pré-medidos se subdividem em 4 atividades:*

#### **1- EXAME FORMAL**

*Neste caso, o fiscal se dirige até o estabelecimento comercial e analisa visualmente se a embalagem do produto fiscalizado apresenta alguma irregularidade quanto a indicação quantitativa, ou seja, analisa se as indicações obrigatórias estão de acordo com o exigido pela legislação vigente. Esse tipo de verificação também pode ser realizado pelo fiscal de laboratório no ato da realização do Exame*

*Final Quantitativo.*

**2- EXAME FINAL EM PRODUTOS COMERCIALIZADOS EM CONTEÚDO NOMINAL DESIGUAL (PRODUTOS FRACIONADOS)**

*O fiscal de campo se dirige até o estabelecimento comercial e lá pesa as embalagens uma a uma a fim de certificar que as mesmas apresentam o conteúdo líquido correspondente ao que está descrito na embalagem.*

*Etapa 1 – As amostras são pesadas individualmente certificando-se que as mesmas estão perfeitamente lacradas para a determinação do peso bruto.*

*Etapa 2 – São pesadas embalagens limpas e secas dos produtos fiscalizados do qual do peso bruto é descontado o peso da embalagem para que assim se possa determinar o conteúdo efetivo e avaliar se está aprovado ou não.*

*Etapa 3 – Em caso de reprovação mesmo após a aplicação das tolerâncias legais, o estabelecimento comercial é autuado e tem 10 dias para apresentar defesa junto ao IPEM/AP.*

**3- EXAME FINAL REALIZADO EM FÁBRICA/INDUSTRIA**

*Etapa 1 – Não há realização de avaliação preliminar. As amostras são separadas de acordo com a quantidade que há em estoque e escolhidas de forma aleatória. Posteriormente são pesadas individualmente certificando-se que as mesmas estão perfeitamente lacradas para a determinação do peso bruto.*

*Etapa 2 – São pesadas 25 embalagens limpas e secas dos produtos fiscalizados do qual do peso bruto é descontado o peso da média das embalagens para que assim se possa determinar o conteúdo efetivo e avaliar se está aprovado ou não.*

*Etapa 3 – Em caso de reprovação mesmo após a aplicação das tolerâncias legais, o estabelecimento é autuado e tem 10 dias para apresentar defesa junto ao IPEM/AP.*

**4- EXAME FINAL QUANTITATIVO**

*Etapa 1 – Avaliação Preliminar*

*A avaliação preliminar visa à identificação das mercadorias Pré-embaladas com maior probabilidade de erro quantitativo para coleta e posterior exame metrológico, conforme legislação metrológica específica vigente. Nessa fase, há a simulação do exame que é realizado em laboratório e em caso de possível reprovação, os produtos são coletados devendo ser considerado o estoque do estabelecimento para assim determinar a quantidade que analisada em exame pericial quantitativo.*

*Etapa 2 – Perícia em laboratório*

*Técnicos atuam nos laboratórios do IPEM/AP, realizando pesagens e medições para comprovação efetiva da indicação quantitativa constante nas amostras coletadas do produto com a elaboração laudo de Exame quantitativo.*

*A empresa responsável pelo produto analisado é comunicada sobre o dia e horário da realização da perícia em laboratório, podendo encaminhar representante para acompanhar o exame.*

*No dia e horário agendados, as amostras são pesadas individualmente certificando-se que as mesmas estão perfeitamente lacradas para a determinação do peso bruto.*

*Após a determinação do peso bruto são pesadas 06 embalagens limpas e secas dos produtos fiscalizados do qual do peso bruto é descontado o peso da média das embalagens para que assim se possa determinar o conteúdo efetivo e avaliar se está aprovado ou não.*

*Etapa 3 – Auto de Infração*

*Em caso de reprovação mesmo após a aplicação das tolerâncias legais, o responsável legal pelo produto é autuado e tem 10 dias para apresentar defesa junto ao IPEM/AP.*

*Etapa 4 – Destino dos Produtos após realização do Exame Quantitativo*

*Caso a empresa encaminhe representante para acompanhar a perícia, este poderá dar destinação ao*

*produto analisado, podendo retirá-lo ou deixá-lo para doação. Caso não compareça qualquer representante da empresa no ato do exame, esta tem o prazo de 24h para retirar o produto caso contrário será encaminhado para doação.*

*A doação é realizada por processo administrativo e os produtos são encaminhados a Instituições sem fins lucrativos previamente cadastradas junto ao IPEM/AP.*

*Bebidas alcoólicas são descartadas no ato da realização da perícia considerando a impossibilidade de doação.*

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Não há cobrança de taxas para a realização do serviço de Avaliação em Produtos Pré-Medidos, entretanto, em caso de irregularidades, é lavrado auto de infração como penalidade pode resultar em cobrança de multa.*

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*Em regra, os produtos são periciados no mesmo mês em que são coletados.*

*Ao se tratar de denúncias e reclamações, a atendimento é realizado em até 07 dias após o recebimento.*

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Através do telefone: (96) 99137.0091 ou do e-mail: [premedidos@ipem.ap.gov.br](mailto:premedidos@ipem.ap.gov.br).*

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone **(96) 99137.0091**, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

### **LEGISLAÇÃO**

*Fundamentação Legal do Serviço*

*Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973.*

*Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999.*

*Embasamento legal para os procedimentos aplicados*

*Resolução do CONMETRO n.º 008/2016*

*Portaria INMETRO n.º 157/2002*

*Portaria INMETRO n.º 144/2005*

*Portaria INMETRO n.º 248/2008*

*Portaria INMETRO n.º 153/2008*

*Portaria INMETRO n.º 038/2010*

*Portaria INMETRO n.º 120/2011*

*Portaria INMETRO n.º 149/2011*

ELABORADO POR:

*Layana Nunes Jung – Gerente do Núcleo de Produtos Pré Medidos do IPEM/AP*

## **10 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: VERIFICAÇÃO METROLÓGICA SUBSEQUENTE DE INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Realizar a Verificação metrológica de bombas medidoras de combustíveis líquidos, balanças em geral (verificação subsequente e após reparo), dispositivos adicionais, Esfigmomanômetros, medidas de comprimento, máquinas para medição de fios, medidas materializadas de volume.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Todos os detentores de instrumentos tais como: postos de combustíveis, fabricante e comerciante em geral que possuem balanças, hospitais e clínicas médicas, postos de saúde entre outros.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*São necessários para realização dos serviços comprovante de endereço e documentação pessoal do dono do estabelecimento ou de quem lhe represente. O serviço pode ser realizado para pessoas físicas ou jurídicas.*

### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO**

*As equipes metrológicas visitam periodicamente os estabelecimentos comerciais e industriais, verificando e fiscalizando os instrumentos em uso, essas equipes utilizam viaturas oficiais identificadas, documentos e equipamentos adequados, como por exemplo padrões de massa e ferramentas apropriadas.*

*É assegurado ao agente fiscal o livre acesso aos locais onde se fabriquem, comercializem e se utilizem de instrumentos de medição.*

*Cabe ao responsável pelo instrumento acompanhar as atividades da fiscalização e colaborar com a execução dos serviços, além de apresentar a documentação solicitada pelo agente fiscal*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - SEPLAN  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP  
ÓRGÃO DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE - INMETRO

*(cartão do CNPJ, RG, CPF e comprovante de residência).*

*Caso o detentor do instrumento necessite de verificação antecipada, o pedido deverá ser solicitado junto ao IPEM-AP.*

*Após a verificação, será emitido Guia de Recolhimento da União (GRU) em nome do proprietário do estabelecimento que é a única forma para pagamento do serviço prestado. Não será aceito, em hipótese alguma, valor em espécie.*

### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Custo dos serviços prestados: Cada instrumento tem um valor de verificação que se encontra na tabela de Taxas de serviços metrológicos Portaria Interministerial nº 44 de 2017 disponível no [sítio www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br).*

### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*A verificação é anual. Uma vez que um ano se encerre, a partir de 1º de janeiro do ano subsequente, as equipes já estão autorizadas a realizar nova verificação, independente do período que tenha se realizado a visita em ano anterior.*

### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Através do e-mail [cto@ipem.ap.gov.br](mailto:cto@ipem.ap.gov.br) Telefone (96) 99137.0091*

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*A data da verificação será comunicada via e-mail quando for solicitação do detentor.*

### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone **(96) 99137.0091**, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº.

1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## **LEGISLAÇÃO**

*Lei n° 5966/1973*

*Lei n.º 9933/1999*

*Resolução do Conmetro n.º 008/2016 Portaria Interministerial nº 44 de 2017*

## **ELABORADO POR:**

*Ronildo Nobre – Diretor Técnico Operacional /CTO IPEM-AP*

## **11 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: VERIFICAÇÃO DE VEÍCULOS TANQUE**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Serviço de verificação periódica e após reparo de veículos-tanque rodoviários utilizados para transporte de produtos líquidos a granel.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*Transportadoras de combustível, Distribuidoras de petróleo, Postos de combustível e Empresas/Pessoa Física proprietárias de veículos-tanque rodoviários utilizados para transporte de produtos líquidos a granel, além das demais partes interessadas.*

### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Documentos a serem apresentados pelo solicitante na verificação periódica e após reparo:*

- a) GRU - Guia de Recolhimento da União, quitada;*
- b) Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV) para veículo-tanque;*
- c) Certificado de Inspeção para Transporte de Produtos Perigosos (CIPP);*
- d) Certificado de Inspeção Veicular (CIV);*
- e) Certificado de verificação do Cronotacógrafo;*
- f) Certificado de descontaminação, emitido por empresa registrada pelo Inmetro;*
- g) Último certificado de verificação metrológica de veículo-tanque; e,*
- h) Solicitação de verificação de veículo-tanque preenchida, se necessário (ver notas).*

### ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

a) Todos os documentos originais devem ser apresentados no dia da execução do serviço de verificação. Em caso de algum documento faltante, será considerado apenas com apresentação do respectivo Boletim de Ocorrência (BO);

b) Ao final da conferência, todos os documentos devem ser devolvidos ao solicitante/motorista, com exceção do certificado de descontaminação, certificado de verificação anterior, solicitação de verificação, quando aplicado, que devem ser mantidos em arquivo;

c) A solicitação de verificação de veículos-tanque regulamentados somente será preenchida se:

c.1) For solicitada a retirada de níveis já existentes;

c.2) For solicitada a inclusão de níveis adicionais além dos originais; e,

c.3) For solicitada qualquer modificação na capacidade nominal que venha alterar os códigos utilizados na tabela de preços.

O veículo tanque deverá comparecer na IPEM/AP na data do agendamento devidamente Limpo, com o piso Antiderrapante de acordo com o que determina a norma, válvulas de fundo limpas e testadas (caso apresente algum vazamento o veículo deverá ser reagendado para uma nova data).

Só serão aceitos veículos para realizar a verificação até às 9 horas. A partir desse horário o mesmo deverá ser reagendado para data posterior conforme disponibilidade da agenda.

### CUSTO DESTES SERVIÇO POR COMPARTIMENTO DO TANQUE

Volume	Valor
Volumes de até 4000 Litros	R\$ 187,86
Volumes acima de 4000 Litros até 6000 Litros	R\$ 222,65
Volumes acima de 6000 Litros até 8000 Litros	R\$ 296,41
Volumes acima de 8000 Litros até 10.000 Litros	R\$ 371,55
Volumes acima de 10.000 Litros até 20.000 Litros	R\$ 743,11
Volumes acima de 20.000 Litros até 40.000 Litros	R\$ 1.148,07
Volumes acima de 40.000 Litros	R\$ 2.268,31
Cada dispositivo de referência adicional	R\$ 180,90

### PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Conforme disponibilidade do Agendamento no Setor, normalmente entre 3 a 7 dias uteis.

### CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

Telefone (96) 99137.0091 e e-mail: [nvv@ipem.ap.gov.br](mailto:nvv@ipem.ap.gov.br)

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*O interessado deverá acompanhar a execução do serviço in loco.*

## **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96.) xxxxxxxxxxxxxxxxx, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

**LEGISLAÇÃO** Lei 5966/1973, Lei 9933/1999  
Resolução Conmetro 08/2016

Portaria Interministerial MF/MDIC 44, de 27 de janeiro de 2017, Portaria Inmetro nº 208/2016

## **ELABORADO POR:**

*Jefferson Barroso – Gerente do Núcleo de Verificação Veicular*

## **12 IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: VERIFICAÇÃO METROLÓGICA DE MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA**

### **O QUE É ESTE SERVIÇO**

*Realização de verificação metrológica de medidores de energia elétrica.*

### **QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO**

*O cidadão interessado na verificação de medidores de energia elétrica deve ser o proprietário ou*

*locatário da unidade consumidora onde está instalado o medidor de energia. A solicitação deve ser feita diretamente com a Concessionária, de acordo com resoluções da ANEEL.*

#### **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

*Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, fatura de energia elétrica e identificação da Unidade Consumidora – UC.*

#### **ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO**

*As verificações são realizadas em laboratório, na sede da Companhia de Eletricidade do Amapá (CEA), onde se encontram servidores do IPEM-AP devidamente treinados e credenciados para realização dos ensaios. O procedimento para realização encontra-se embasado na lei 9.933 de 1999, assim como, na resolução 414/2010 ANEEL.*

#### **CUSTO DESTE SERVIÇO**

*Verificação metrológica: de acordo com tabela de taxas metrológicas, anexo da Lei 9.933 de 1999 e Portaria Interministerial nº 44 de 2017. O custo do serviço varia de acordo com o modelo do produto a ser verificado.*

#### **PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO**

*O serviço pode ser requerido a qualquer momento de acordo com a necessidade dos interessados, diretamente com a concessionária de energia elétrica.*

#### **CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO**

*Site do IPEM-AP*

[www.ipem.ap.gov.br](http://www.ipem.ap.gov.br) (informações); Telefone: (96) 99137.0091

*E-mail: [cto@ipem.ap.gov.br](mailto:cto@ipem.ap.gov.br)*

#### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO**

*Todas as etapas do processo poderão ser acompanhadas pelo interessado através dos canais de acesso e contatos do IPEM-AP, assim como, junto a Companhia de Eletricidade do Amapá (CEA).*

#### **CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*Qualquer pessoa física ou jurídica poderá oferecer denúncias, sugestões, elogios ou qualquer informação relevante sobre os trabalhos realizados pelos agentes públicos que encontrem-se em efetivo serviço no IPEM/AP através da ouvidoria do órgão pelo telefone (96.) xxxxxxxxxxxxxxxxx, assim como, poderá comparecer na sede da instituição para que, pessoalmente e junto a ouvidoria, exponha sua solicitação.*

*Qualquer dos canais de acesso abaixo podem ser utilizados para fazer manifestações*



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ  
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO - SEPLAN  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAPÁ - IPEM/AP  
ÓRGÃO DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE - INMETRO

**Site:** [www.esic.ap.gov.br](http://www.esic.ap.gov.br)

**Site:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br>

**Telefone:** (96) 99137.0091

**E-mail:** [ouvidoria@ipem.ap.gov.br](mailto:ouvidoria@ipem.ap.gov.br);

**Correspondência:** Instituto de Pesos e Medidas do Amapá, rua Aurino Borges de Oliveira, nº. 1278, Bairro: São Lázaro, CEP: 68908-470;

**Pessoalmente:** Na Sede do IPEM-AP, de segunda à sexta feira, das 7h30min às 13h30min;

## LEGISLAÇÃO

*Lei 9.933 de 1999;*

*Portaria INMETRO nº 285 de 2008;*

*Portaria INMETRO nº 587 de 2012;*

*Resolução ANEEL nº 414 de 2010 e suas alterações.*

## OUTRAS INFORMAÇÕES

*O interessado é notificado pela concessionária de energia da data da verificação, podendo acompanhar a verificação do equipamento.*

## ELABORADO POR:

*Jociel Ferraz – Assessor Técnico Operacional IPEM-AP.*