

**INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DO AMAZONAS (IPEM-AM)**

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Wilson Miranda Lima

**Governador do Estado do Amazonas**

Renato Marinho Bezerra Júnior

**Diretor-Presidente do Ipem-AM  
(em exercício)**

José Itamar de Souto

**Diretor técnico**

Renato Marinho Bezerra Júnior

**Diretor administrativo-financeiro**

Carolina de Souza Reis

**Ouvidora**

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário do IPEM-AM tem como objetivo informar aos usuários:

- Os serviços prestados pelo Instituto;
- As formas de acesso aos serviços ofertados;
- Os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

Este documento está alinhado aos pressupostos da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.094/17, apresentando um detalhamento mais aprofundado dos serviços ofertados.

**SERVIÇO PÚBLICO USUÁRIO:** Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

**USUÁRIO:** Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público. (Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

## **RELAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO IPEM-AM**

1. Arqueação de Tanques
2. Atendimento às Manifestações dos Cidadãos (OUVIDORIA)
3. Atendimento às Manifestações dos Cidadãos (PROJUR)
4. Balança
5. Bomba Medidora de Combustíveis Líquidos
6. Calibração
7. Credenciamento de Oficinas (Metrologia Legal)
8. Credenciamento de Oficinas (Avaliação da Conformidade)
9. Cronotacógrafo (Empresas autorizadas)
10. Cronotacógrafo (Ensaio)
11. Cronotacógrafo (Selagem)
12. Etilômetro
13. Fiscalização de Instrumentos para Fins Comerciais (DEMEL)
14. Fiscalização de Produtos e Serviços Regulamentados (DCONF)
15. Fiscalização de Produtos Pré-Medidos
16. Hidrômetro
17. Medidor de Pressão Sanguínea (Esfigmomanômetro)
18. Medidor de Velocidade (Radar)
19. Relacionamento Com a Mídia
20. Taxímetro

## **1- ARQUEAÇÃO DE TANQUES**

### **1.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal

### **1.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Determinar a capacidade volumétrica de reservatórios (tanques e embarcações) utilizados para armazenamento de produtos a granel.

### **1.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do solicitante, e registrando a capacidade do tanque a ser arqueado, o local de instalação do tanque, dados da última arqueação:

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **1.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Formalização da solicitação do serviço

Aprovação da proposta de prestação do serviço

Quitação da Guia de Recolhimento da União (GRU) referente ao serviço solicitado

Realização da arqueação

Emissão do certificado e da tabela volumétrica

### **1.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os prazos deverão ser verificados com o IPEM-AM e com as empresas autorizadas pelo INMETRO, quando couber.

### **1.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Realizando as medições em campo.

### **1.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

O interessado (a) deve acessar as instalações da sede do IPEM-AM, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante.

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **1.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

#### **1.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Análise de solicitação imediata

#### **1.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **1.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **1.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não Aplicável

#### **1.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**1.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

Não aplicável

**1.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**1.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**1.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**1.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**1.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS**

Não aplicável

## **2- ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS (OUVIDORIA)**

### **2.1. UNIDADE RESPONSÁVEL:**

Ouvidoria (OUVID)

### **2.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Atendimento às Manifestações dos Cidadãos.

### **2.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Registrar manifestação nos canais formais da Ouvidoria do IPEM-AM - órgão delegado do Inmetro;

Informar dados pessoais; Manifestações só podem ser do tipo: reclamação (relato de insatisfação), solicitações (de providências), denúncias (comunicação de irregularidade ou ato ilícito), sugestões e elogios, relativos aos serviços públicos prestados pelo IPEM-AM - órgão delegado do Inmetro, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Ouvidoria canal de comunicação com o gestor, gerando credibilidade e sendo voz do usuário.

### **2.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

1. Manifestante: Registra manifestação no Sistema e-Ouv/Fala.BR disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>;

2. Ouvidoria: Analisa manifestação;

3. Ouvidoria: encaminha manifestação à área técnica e/ou administrativa para providências;

4. Ouvidoria: Envia resposta elaborada pela área técnica e/ou administrativa consultada;

5. Ouvidoria: Finalização do Atendimento

### **2.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

30 dias, prorrogáveis por igual período.

### **2.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Serviço Telefônico (DDG – Discagem Direta Gratuita);

Programa disponível no site do IPEM-AM Órgão delegado do Inmetro;

Correspondência;

Atendimento presencial.

### **2.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO:**

O interessado (a) deve acessar as instalações da sede do IPEM-AM, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante.

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **2.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

## **2.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:**

Até sessenta (60) dias corridos.

## **2.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

0800.092.2020 Sistema e-Ouv/Fala.BR, disponível em:

<http://www.ipemam.gov.br/ouvidoria/index.asp>

## **2.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM/AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em:

<http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM-AM, está disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

## **2.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

1. Registro da manifestação.

Prazo: Imediato.

2. Análise da manifestação.

Prazo: Até cinco (5) dias, prorrogáveis por igual período.

3. Encaminha manifestação à área técnica e/ou administrativa para providências de resposta.

Prazo: Até vinte (20) dias, prorrogáveis por igual período.

4. Recebe e encaminha ao manifestante a resposta elaborada pela área técnica e/ou administrativa, finalizando o atendimento.

Prazo: Até cinco (5) dias, prorrogáveis por igual período.

## **2.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO.**

Sistema telefônico de discagem direta gratuita (DDG) 0800.092.2020; Sistema e-Ouv/Fala.BR, disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>.

#### **2.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **2.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **2.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PARA ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº13.460/17).

#### **2.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

1. Acionar por meio do DDG 0800.092.2020;
2. O atendimento receptivo deve efetuar posterior cadastro da manifestação no sistema Fala.BR, que enviará o NUP do atendimento, via e-mail, ao manifestante;
3. Caso o manifestante não informe um e-mail, o mesmo deve retornar a Discagem Direta Gratuita - DDG e fornecer seus dados pessoais para localização do NUP, que lhe permitirá acompanhar o processo via sistema Fala.BR;
4. Comunicações anônimas não são passíveis de acompanhamento, conforme previsto na IN CGU nº 05/2018;
5. Em caso de consulta a manifestações em andamento, recomendar ao cidadão que retorne após o reestabelecimento do sistema.

#### **2.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL:**

Não aplicável

#### **2.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS**

Para acesso aos canais da Ouvidoria do IPEM/AM Órgão delegado do Inmetro é recomendável que o cidadão considere as seguintes definições:

Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal. Para melhor apurar denúncias ou reclamações envolvendo mais de uma empresa/endereço, o manifestante deve gerar um Número Único de Protocolo (NUP), no sistema e-Ouv/Fala.BR, para cada empresa/endereço a ser verificado pelo IPEM-AM Órgão delegado do Inmetro. Para a efetiva apuração de denúncia ou reclamação, necessitamos de um relato o mais detalhado possível dos fatos, abrangendo data, hora e local da ocorrência (este, quando possível, com referência de localização), CNPJ, nome dos envolvidos, endereço(s) e quaisquer outras informações que possam favorecer a apuração.

### **3- ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS (PROJUR)**

#### **3.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Procuradoria Jurídica (PROJUR)

#### **3.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Suporte técnico jurídico tais como: recebimento, juntada e análises das defesas; emissão de pareceres e da GRU de cobrança de multas e de recobrança de serviços de verificação metrológica de instrumentos.

#### **3.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:**

Protocolar defesa fazendo juntada dos documentos necessários aos argumentos e anexando os documentos legais de representação (contrato social, documento de identidade, CPF, procuração, etc.)

#### **3.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:**

1.Consumidor: Peticionar defesa por escrito, protocolando-a.

2.Projur: Faz juntada da defesa no processo e emite parecer;

3.Projur: Encaminha o processo após parecer para homologação do diretor presidente;

4.Projur: Após homologação emite notificação de decisão e envia ao atuado/consumidor, para sua ciência e dando prazo (10 dias) para recurso ou cumprimento do disposto no parecer;

5.Projur: Havendo recurso o processo é encaminhado a instancia superior. Havendo cumprimento da decisão o processo é encerrado.

6.Projur: Enviado o recurso, aguarda-se o retorno com a decisão para notificação do atuado. Não cabe mais recurso administrativo. Havendo cumprimento da decisão o processo é encerrado.

7.Projur: Não havendo o cumprimento da decisão é feita a cobrança e posterior envio do processo à Advocacia Geral da União, que ajuizará cobrança judicial.

8. Projur: GRU – Emissão no momento da solicitação.

#### **3.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Prazo de defesa 10 dias; Parecer 15 dias; Recurso 10 dias.

#### **3.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:**

Atendimento presencial.

#### **3.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[projur.ipemam@gmail.com](mailto:projur.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **3.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

De acordo com as normas vigentes.

### **3.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:**

Não se aplica.

### **3.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[projur.ipemam@gmail.com](mailto:projur.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **3.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM/AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em:

<http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM/AM, está disponível em:

<http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

### **3.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDA A ESTIMATIVA DE PRAZOS.**

Não aplicável

### **3.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[projur.ipemam@gmail.com](mailto:projur.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **3.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

### **3.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

### **3.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPÉM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

### **3.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

### **3.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

### **3.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Base legal: Lei 9933, de 20 de dezembro de 1999 e Portarias do Inmetro.

## **4- BALANÇA**

### **4.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **4.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização das verificações metrológicas com o objetivo de constatar a conformidade com o modelo aprovado, bem como verificar se os instrumentos cumprem com os erros máximos permitidos, além de observar as marcas de verificação e plano de selagem. A validade da verificação é de 1 (um) ano, conforme estabelece o item 11.1 do Regulamento Técnico Metrológico aprovado pela Portaria 236 Inmetro de 1994.

### **4.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Quando couber, formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do solicitante.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **4.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Solicitar a identificação do responsável pelo instrumento;

Cadastrar informação no coletor de dados;

Realizar ensaio de verificação metrológica;

Emitir a GRU;

Coletar a assinatura do responsável no documento imitado pelo fiscal.

### **4.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Ciclo anual.

### **4.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Realizando os ensaios metrológicos *in loco*.

### **4.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

O interessado (a) deve acessar as instalações da sede do IPEM-AM, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante.

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **4.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **4.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O tempo necessário para os procedimentos de cadastro, ensaio e coleta de assinatura.

#### **4.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **4.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM-AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM-AM, está disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **4.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS.**

Não aplicável

#### **4.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO.**

As solicitações acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado devem ser consultadas por meio dos canais abaixo:

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**4.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO;**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**4.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**4.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº13.460/17).

**4.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**4.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**4.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **5- BOMBA MEDIDORA DE COMBUSTÍVEL LÍQUIDO**

### **5.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **5.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização das verificações metrológicas com o objetivo de constatar a conformidade com o modelo aprovado, bem como proceder aos ensaios de determinação de erros de medição, além de observar as marcas de verificação e plano de selagem das bombas medidoras de combustíveis líquidos localizadas em instalações terrestres fixas, e àquelas localizadas em instalações aquáticas flutuantes fixas e móveis.

### **5.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Quando couber, formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do solicitante.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **5.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Solicitar a identificação do responsável pelo instrumento

Cadastrar informação no coletor de dados

Realizar ensaio de verificação metrológica

Emitir a GRU

Coletar a assinatura do responsável no documento imitado pelo fiscal

### **5.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Ciclo anual.

### **5.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Realizando os ensaios metrológicos *in loco*.

### **5.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

O interessado (a) deve acessar as instalações da sede do IPEM-AM, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante.

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.



[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **5.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **5.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O tempo necessário para os procedimentos de cadastro, ensaio e coleta de assinatura.

#### **5.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **5.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM-AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM-AM, está disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **5.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS.**

Não aplicável

#### **5.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO.**

As solicitações acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado devem ser consultadas por meio dos canais abaixo:

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**5.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO;**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**5.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**5.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**5.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**5.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**5.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **6- CALIBRAÇÃO**

### **6.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Laboratório de Massa (Labmassa)

### **6.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização de ensaios com o fim de assegurar a confiabilidade de um instrumento de medição, por meio da comparação do valor medido com um padrão rastreado ao Sistema Internacional (S.I).

### **6.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Quando couber, formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do solicitante e registrando a exigência particular relativa às condições de calibração (caso exista).

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **6.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Formalização da solicitação do serviço

Aprovação da proposta de prestação do serviço

Quitação da Guia de Recolhimento da União (GRU) referente ao serviço solicitado

Realização da calibração do instrumento

Emissão do certificado de calibração

### **6.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A ser verificado com o IPEM-AM

### **6.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Realizando os ensaios in loco ou na sede do IPEM-AM.

### **6.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

As formas de prestação dos serviços podem ser consultadas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **6.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **6.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O tempo necessário para os procedimentos de cadastro, ensaio e coleta de assinatura.

#### **6.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)  
[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)  
[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

#### **6.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM-AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM-AM, está disponível em: <http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **6.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS.**

Não aplicável

#### **6.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO.**

Não aplicável

#### **6.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO.**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**6.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**6.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**6.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**6.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**6.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **7- CREDENCIAMENTO DE OFICINAS (Metrologia Legal)**

### **7.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Setor de Credenciamento

### **7.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Concessão e a manutenção de autorização, pelo IPEM-AM, de Oficinas de Reparo e Manutenção de Instrumentos de Medição regulamentados pelo INMETRO.

### **7.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Acessar link

<http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp>

### **7.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

A proponente deve formalizar, junto ao IPEM-AM, solicitação da autorização encaminhando a documentação de acordo com a Legislação aplicável, que pode ser consultada no link:

<http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp>

### **7.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O tempo estimado é de 10 dias entre a entrega, análise, aprovação da documentação, e a expedição do certificado de credenciamento.

### **7.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial à realização do serviço *in loco*.

### **7.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[credenciamento.ipemam@gmail.com](mailto:credenciamento.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **7.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

## **7.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

30 minutos.

## **7.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

Os mecanismos de comunicação estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

## **7.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

## **7.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Auditoria nas Instalações das Empresas

## **7.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Consultas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio do site abaixo e dos três correios eletrônicos.

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[credenciamento.ipemam@gmail.com](mailto:credenciamento.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **7.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**7.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**7.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**7.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**7.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**7.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável



## **8- CREDENCIAMENTO DE OFICINAS (Avaliação da Conformidade)**

### **8.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Avaliação da Conformidade (DCONF)

### **8.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Concessão e renovação do Registro do Instalador, para empresas instaladoras de sistemas de GNV em veículos rodoviários automotores;

Concessão e renovação do Registro do Fornecedor do serviço de requalificação de cilindros destinados ao armazenamento de Gás Natural Veicular (GNV).

Concessão e renovação do Registro do Fornecedor do serviço de inspeção técnica e manutenção de extintores de incêndio;

Concessão e renovação do Registro do Fornecedor do serviço de reforma de pneus para automóveis, caminhonetas, caminhonetes, veículos comerciais, comerciais leves e seus rebocados;

Concessão e renovação do Registro do Fornecedor do serviço de descontaminação de equipamentos para transportes de produtos perigosos;

### **8.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Acessar os seguintes links:

Para Instaladoras de Sistemas de GNV

[http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq\\_classe=1&seq\\_ato=1115](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq_classe=1&seq_ato=1115)

Para Requalificação de Cilindros de GNV:

[http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq\\_classe=1&seq\\_ato=2128](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq_classe=1&seq_ato=2128)

Para Inspeção Técnica e Manutenção de Extintores de Incêndio:

[http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq\\_classe=1&seq\\_ato=1701](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq_classe=1&seq_ato=1701)

Para Reforma de Pneus:

[http://www.inmetro.gov.br/legislacao/resultado\\_pesquisa.asp?num\\_ato=554&anoassinatura=2015&palavra\\_chave=Palavra-Chave&imageField.x=0&imageField.y=0&nom\\_classe=&seq\\_classe=&sig\\_classe=](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/resultado_pesquisa.asp?num_ato=554&anoassinatura=2015&palavra_chave=Palavra-Chave&imageField.x=0&imageField.y=0&nom_classe=&seq_classe=&sig_classe=)

Para Descontaminação de Equipamentos:

[http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq\\_classe=1&seq\\_ato=1159](http://www.inmetro.gov.br/legislacao/detalhe.asp?seq_classe=1&seq_ato=1159)

Canais de acesso:

<http://registro.inmetro.gov.br/>

### **8.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

A proponente deve formalizar, junto ao Ipem-AM, solicitação da autorização encaminhando a documentação de acordo com a Legislação aplicável, que pode ser consultada no link:

<http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp>

#### **8.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme legislação

#### **8.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial à realização da auditoria.

#### **8.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ipemam.dconf@gmail.com](mailto:ipemam.dconf@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **8.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

#### **8.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Imediato.

#### **8.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

Os mecanismos de comunicação estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

#### **8.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **8.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Auditoria nas Instalações das Empresas

#### **8.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Consultas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada na avenida Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio do site abaixo e dos três correios eletrônicos.

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ipemam.dconf@gmail.com](mailto:ipemam.dconf@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **8.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **8.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **8.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **8.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **8.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**8.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **9- CRONOTACÓGRAFO (Credenciamento de oficinas)**

### **9.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **9.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Autorização de pessoas jurídicas que, atendendo às exigências definidas no Edital Inmetro nº 4 de 2015, são autorizadas pelo Inmetro para realização de selagem e ensaios metrológicos em cronotacógrafos.

### **9.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Consultar a Diretoria de Metrologia Legal (Dimel), por meio da Coordenação do Programa de Cronotacógrafos, nos termos da Portaria Inmetro nº 504/2018. Para obter mais informações, o cidadão deve acessar o site <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>

As documentações referente a autorização de empresas que realizam selagem devem ser encaminhadas, preliminarmente, ao Ipem-AM.

### **9.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Seguir as etapas descritas abaixo:

1. Acessar o link - <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/legislacoes>
2. No link Legislação, acessar o Edital nº 04/2015, onde estão disponíveis todas as informações necessárias para a autorização do interessado e as obrigações.

### **9.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Tempo médio de 90 dias para obtenção da autorização

### **9.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Todas as informações sobre declaração de conformidade podem ser obtidas na página do Inmetro, <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>

### **9.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

Acessar o site: <https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>

### **9.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

### **9.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

A avaliação da solicitação de autorização e da documentação apresentada será concluída em até 7 (sete) dias após o registro do protocolo de entrega.

A avaliação inicial nas instalações do candidato se dará em no máximo 90 (noventa) dias após a solicitação.

A análise do relatório da avaliação inicial e a conclusão do processo na área técnica se dará em até 7 (sete) dias.

Os prazos informados podem ser impactados pelos prazos concedidos às empresas postulantes, conforme abaixo:

- a) até 30 dias para complementar a documentação solicitada para a autorização, se for o caso;
- b) até 30 dias para implantar ações eficazes com vistas a eliminar eventuais não conformidades relatadas durante a análise da documentação para a autorização;
- c) até 7 dias para encaminhar plano de ações com vistas a eliminar as eventuais não conformidades identificadas durante a avaliação inicial para a autorização;
- d) até 60 dias para implantar ações eficazes com vistas a eliminar eventuais não conformidades relatadas durante a avaliação inicial para a autorização.

#### **9.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico IPEM-AM:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

**Atendimento Telefônico INMETRO:** (21) 2145-3228 / 2145-3097 / 2145-3569

**Horário de atendimento INMETRO/RJ:** 8 h às 16 h 30 min

#### **9.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **9.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Todas as informações sobre declaração de conformidade podem ser obtidas na página:  
<https://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>

### **9.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Consultas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

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

E-mail: [cronotacografo@inmetro.gov.br](mailto:cronotacografo@inmetro.gov.br)

Endereço: Av. Nossa Senhora das Graças, 50/Xerém/Duque de Caxias, RJ

**Atendimento Telefônico INMETRO:** (21) 2145-3228 / 2145-3097 / 2145-3569

**Horário de atendimento INMETRO/RJ:** 8 h às 16 h 30 min

### **9.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

### **9.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

### **9.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**9.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

Atendimento por telefone: (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**9.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**9.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

**10- CRONOTACÓGRAFO (Ensaio)**

**10.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Ipem-AM e oficinas autorizadas

**10.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Ensaio dos cronotacógrafos com o fim de assegurar que as medições realizadas por esses instrumentos sejam confiáveis, de acordo com os requisitos estabelecidos pelo Inmetro.

**10.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

O usuário deve apresentar:

- a) O Certificado de Registro de Licenciamento de Veículo (CRLV);
- b) O Certificado de Verificação de Cronotacógrafo (quando couber);
- c) Identidade e CPF.

**10.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

As etapas estão à disposição nos links:

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

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

**10.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme legislação aplicável.

**10.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial à realização dos serviços *in loco*.

**10.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

Os locais e formas estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>



#### **10.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

#### **10.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Atendimento presencial imediato.

#### **10.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

Os mecanismos de comunicação estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

#### **10.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **10.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **10.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Consultas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio do site abaixo e dos três correios eletrônicos.

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **10.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**10.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**10.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**10.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**10.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**10.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **11- CRONOTACÓGRAFO (selagem)**

### **11.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Oficinas de selagem autorizadas pelo Ipem-AM

### **11.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Ajuste, manutenção, reparo e selagem de cronotacógrafo

### **11.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

O usuário deve apresentar:

- a) O Certificado de Registro de Licenciamento de Veículo (CRLV);
- b) O Certificado de Verificação de Cronotacógrafo (quando couber);
- c) Identidade e CPF.

### **11.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

As etapas estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

### **11.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Imediato

### **11.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial à realização dos serviços *in loco*.

### **11.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

Os locais e formas estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

### **11.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

### **11.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

O tempo estimado é de 60 minutos

### **11.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

Os mecanismos de comunicação estão à disposição no sítio:

<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

#### **11.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **11.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **11.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Consultas por meio dos canais abaixo:

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio do site abaixo e dos três correios eletrônicos.

<http://cronotografo.rbmlq.gov.br/relacao-de-postos/relacao-de-postos>

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **11.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **11.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **11.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**11.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**11.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**11.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável

## **12- ETILÔMETRO**

### **12.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **12.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização das verificações metrológicas com o objetivo de constatar as condições mínimas que devem ser observadas pelos etilômetros portáteis e não portáteis usados com fins probatórios no âmbito da fiscalização de trânsito, para a determinação da concentração de etanol no ar expirado, pelos condutores de veículos.

### **12.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do detentor do instrumento.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **12.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

As etapas para processamento do serviço estão disponíveis no link

<http://www.inmetro.gov.br/metlegal/docDisponiveis.asp>

### **12.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Os prazos deverão ser verificados com o IPEM-AM.

### **12.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento Presencial

### **12.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **12.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

De acordo com as normas vigentes.

## **12.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:**

Não se aplica.

## **12.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **12.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelo IPEM/AM devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em:

<http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do IPEM/AM, está disponível em:

<http://www.ipem.am.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

## **12.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDA A ESTIMATIVA DE PRAZOS.**

Não aplicável

## **12.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **12.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **12.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **12.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **12.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **12.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **12.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.



## **13- FISCALIZAÇÃO DE INSTRUMENTOS PARA FINS COMERCIAIS**

### **13.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **13.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

A fiscalização é um serviço prestado à sociedade sem a necessidade de solicitação por parte dos usuários, realizada diretamente pelo IPEM-AM que compõe a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I).

### **13.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe uma reclamação ou denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em produtos e/ou serviços regulamentados. Nesse caso, deverá ser encaminhada a demanda à Ouvidoria do IPEM-AM com evidências do fato ocorrido, além dos dados completos do produto e/ ou serviço, bem como o endereço do local onde foi constatada da irregularidade.

### **13.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Não aplicável

### **13.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Essa atividade tem caráter permanente e somente existe a definição de um prazo quando ocorre uma reclamação ou denúncia por parte do usuário para a prestação desse serviço. O prazo máximo estabelecido em norma para o envio de resposta ao demandante é 30 (trinta) corridos.

**Nota:** Caso a área técnica do IPEM-AM, responsável pela atividade de fiscalização, necessite de um prazo maior que o estipulado acima, a mesma deverá elaborar uma justificativa e encaminhar à Ouvidoria, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da demanda. A Ouvidoria do IPEM-AM deverá informar à Ouvidoria do Inmetro, visando posicionar o demandante com relação ao novo prazo de resposta.

### **13.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme programação do IPEM-AM ou por solicitação do demandante.

### **13.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

Não aplicável

### **13.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

### **13.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Não aplicável

### **13.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **13.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

### **13.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

### **13.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[labmassaipem@gmail.com](mailto:labmassaipem@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **13.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

**13.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

**13.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**13.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**13.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**13.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **14- FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS REGULAMENTADOS**

### **14.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Avaliação da Conformidade (DCONF)

### **14.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

A fiscalização é um serviço prestado à sociedade sem a necessidade de solicitação por parte dos usuários, realizada diretamente pelo IPEM-AM que compõe a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro (RBMLQ-I), com o fim de propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas e regulamentos técnicos, conforme link:

<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/rtepac/compulsorios.asp>

### **14.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Embora a fiscalização seja realizada sem a necessidade de solicitação do cidadão-usuário, é possível que o mesmo encaminhe uma reclamação ou denúncia, caso seja evidenciado alguma irregularidade em produtos e/ou serviços regulamentados. Nesse caso, deverá ser encaminhada a demanda à Ouvidoria do IPEM-AM com evidências do fato ocorrido, além dos dados completos do produto e/ ou serviço, bem como o endereço do local onde foi constatada da irregularidade.

### **14.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Não aplicável

### **14.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Essa atividade tem caráter permanente e somente existe a definição de um prazo quando ocorre uma reclamação ou denúncia por parte do usuário para a prestação desse serviço. O prazo máximo estabelecido em norma para o envio de resposta ao demandante é 30 (trinta) corridos.

**Nota:** Caso a área técnica do IPEM-AM, responsável pela atividade de fiscalização, necessite de um prazo maior que o estipulado acima, a mesma deverá elaborar uma justificativa e encaminhar à Ouvidoria, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento da demanda. A Ouvidoria do IPEM-AM deverá informar à Ouvidoria do Inmetro, visando posicionar o demandante com relação ao novo prazo de resposta.

### **14.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme programação do IPEM-AM ou por solicitação do demandante.

### **14.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

Não aplicável

#### **14.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável

#### **14.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Não aplicável

#### **14.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ipemam.dconf@gmail.com](mailto:ipemam.dconf@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **14.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **14.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **14.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ipemam.dconf@gmail.com](mailto:ipemam.dconf@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **14.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **14.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **14.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **14.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **14.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **14.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **15- FISCALIZAÇÃO DE PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS**

### **15.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Laboratório de mercadorias pré-medidos

### **15.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realizar perícia nos produtos pré-medidos, sendo estes produtos embalado e medido sem a presença do consumidor e que se encontra em condições de comercialização.

### **15.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do detentor do instrumento.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[pre-medidos.ipemam@gmail.com](mailto:pre-medidos.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **15.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Coleta do produto a ser periciado;

Comunicação ao usuário do produto da data da perícia, quando couber;

Comunicação ao detentor do produto da data da perícia;

Realização da perícia em laboratório;

Emissão do laudo pericial;

### **15.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Variável em função da natureza do serviço

### **15.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Realização da perícia *in loco* e no laboratório

### **15.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[pre-medidos.ipemam@gmail.com](mailto:pre-medidos.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## 15.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Conforme legislação

## 15.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

Variável em função da natureza do serviço

## 15.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[pre-medidos.ipemam@gmail.com](mailto:pre-medidos.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## 15.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

## 15.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS

Não aplicável

## 15.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[pre-medidos.ipemam@gmail.com](mailto:pre-medidos.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.



#### **15.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **15.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **15.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **15.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **15.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **15.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **16- HIDRÔMETRO**

### **16.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **16.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização da verificação metrológica do instrumento com o fim de constatar o atendimento das exigências regulamentares estabelecidas pelo Inmetro para o uso.

### **16.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do detentor do instrumento.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

### **16.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Retirada do instrumento do local instalado;

Comunicação ao usuário do produto da data da perícia, quando couber;

Comunicação ao detentor do produto da data da perícia;

Realização da perícia em laboratório;

Emissão do laudo pericial.

### **16.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Variável em função da natureza do serviço

### **16.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atividades de laboratório

### **16.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **16.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Conforme legislação

## **16.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Variável em função da natureza do serviço

## **16.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

## **16.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

## **16.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

## **16.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **16.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **16.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **16.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **16.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **16.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **16.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **17- MEDIDOR DE PRESSÃO SANGUÍNEA (Esfigmomanômetro)**

### **17.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **17.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização da verificação metrológica do esfigmomanômetro (medidor de pressão arterial), com o fim de avaliar se o instrumento foi ensaiado periodicamente pelo Ipem-Am, e constatar o atendimento das exigências dos requisitos normativos para o uso.

### **17.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Hospitais e clínicas.

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do detentor do instrumento, bem como indicando pessoa e telefone para contato, e registrando endereço completo com CEP, ou, ainda, por telefone.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

Médicos e particulares

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

### **17.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Apresentação do instrumento a ser periciado;

Comunicação ao detentor do instrumento da data da perícia, quando couber;

Realização da verificação metrológica *in loco* ou em laboratório;

Emissão do certificado de verificação metrológica.

### **17.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Variável em função da natureza do serviço

### **17.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atividades de laboratório

### **17.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **17.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Conforme legislação

#### **17.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Variável em função da natureza do serviço

#### **17.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **17.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **17.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **17.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **17.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **17.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **17.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **17.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **17.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **17.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **18- MEDIDOR DE VELOCIDADE (Radar)**

### **18.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Departamento de Metrologia Legal (DEMEL)

### **18.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização da verificação metrológica de radares com o fim de constatar a exatidão das medições e registro da velocidade de veículos automotores, efetuadas por estes equipamentos.

Os radares em uso são submetidos à verificação de caráter obrigatório anualmente.

### **18.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados abaixo, anexando documentos comprobatórios do detentor do instrumento, bem como indicando pessoa e telefone para contato, e registrando endereço completo com CEP, ou, ainda, por telefone.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

### **18.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Apresentação do local de instalação do instrumento a ser periciado;

Comunicação ao detentor do instrumento da data da perícia;

Realização da verificação metrológica *in loco*;

Emissão do certificado de verificação metrológica.

### **18.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Variável em função da natureza do serviço

### **18.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atividades da verificação metrológica *in loco*.

### **18.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)



[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **18.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **18.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Variável em função da natureza do serviço

#### **18.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **18.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **18.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **18.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **18.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **18.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **18.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

#### **18.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

#### **18.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

#### **18.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **19- RELACIONAMENTO COM A MÍDIA**

### **19.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Assessoria de Comunicação e Imprensa (ASCOM)

### **19.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Serviço de atendimento à imprensa e intermediação de contato com as áreas técnicas no fornecimento de informações relacionadas às atividades realizadas pelo Ipem-AM, no Estado do Amazonas.

### **19.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Ser jornalista ou pertencer a um veículo de comunicação ou imprensa.

É necessária a identificação do solicitante, incluindo contatos telefônicos e e-mail.

### **19.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Não se aplica

### **19.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Retorno ao solicitante em até 1 (um) dia útil após solicitação.

Até 3 (três) dias úteis para prestação das informações solicitadas.

As demandas de maior complexidade terão prazos acordados entre a Assessoria de Comunicação e Imprensa do Ipem-AM e o jornalista solicitante.

### **19.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial, por telefone e e-mail

### **19.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ascom.ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ascom.ipem@ipem.am.gov.br)

[ascom.ipemam@gmail.com](mailto:ascom.ipemam@gmail.com)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087 ramal 225 e 227 e 800-092-2020.

### **19.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

### **19.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **19.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[ascom.ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ascom.ipem@ipem.am.gov.br)

[ascom.ipemam@gmail.com](mailto:ascom.ipemam@gmail.com)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087 ramal 225 e 227 e 800-092-2020.

#### **19.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **19.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **19.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Não aplicável.

#### **19.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

Não aplicável.

#### **19.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **19.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPAM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**19.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**19.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**19.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.

## **20- TAXÍMETRO**

### **20.1. UNIDADE RESPONSÁVEL**

Setor de Taxímetro

### **20.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)**

Realização da verificação metrológica do instrumento taxímetro com o fim de constatar o atendimento das exigências regulamentares estabelecidas pelo Inmetro para o uso.

Autorização do reparo/manutenção, retirada e instalação do instrumento taxímetro.

Os taxímetros em uso são submetidos à verificação de caráter obrigatório anualmente.

### **20.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV)

Certificado de verificação metrológica do IPEM-AM, referente ao último exercício;

Documento de Arrecadação Municipal referente a concessão (DAM);

Comprovante de endereço;

Guia de Recolhimento da União (GRU) quitada.

### **20.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO**

Verificação da correspondência da documentação aplicável;

Ensaio de Verificação Metrológica do Taxímetro, e

Emissão do Certificado de Verificação.

### **20.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Variável em função da natureza do serviço.

### **20.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Atendimento presencial.

### **20.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

### **20.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

Conforme legislação.

### **20.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO**

Variável em função da natureza do serviço.

#### **20.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)**

**Atendimento presencial:** Na sede localizada à Av. Governador Danilo Areosa, s/nº, Distrito Industrial I - Manaus-AM – CEP: 69075-351 – Horário de Expediente: 8h – 14h.

**Atendimento virtual:** Disponibilizado por meio dos correios eletrônicos.

[ipem@ipem.am.gov.br](mailto:ipem@ipem.am.gov.br)

[demel.ipemam@gmail.com](mailto:demel.ipemam@gmail.com)

[ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br](mailto:ouvidoriaipem@ipem.am.gov.br)

**Atendimento Telefônico:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020.

#### **20.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades do Inmetro devem ser registradas no sistema e-Ouv da Ouvidoria do Inmetro, disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria do Inmetro, está disponível em:

<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/NIG-Ouvid-13.pdf>

#### **20.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**

Não aplicável

#### **20.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**

Não aplicável.

#### **20.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

#### **20.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**

Não aplicável

#### **20.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).**

O usuário do serviço público prestado pelo IPEM-AM quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

**20.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.**

**Atendimento por telefone:** (92) 3663-3087, 3663-3678, 3663-4858 e 800-092-2020

**20.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**

Não aplicável

**20.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.**

Não aplicável.