



# **Carta de Serviços**

**Instituto de Pesos e  
Medidas do Rio de Janeiro**

**Versão 1.0**

## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário do Instituto de Pesos e Medidas do Rio de Janeiro - IPEM-RJ é um instrumento que tem por objetivo informar ao usuário os serviços prestados pelo IPEM-RJ, sobre a forma de acesso visando tornar transparentes suas atividades, estabelecer relacionamento com os cidadãos e promover o controle social, externando seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Ela vem atender ao Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.

As informações para a elaboração da Carta de Serviços foram colhidas no site do IPEM, que apresenta ainda diversos Portais que ajudam o cidadão a encontrar informações acerca de nossas atividades, bem como à Transparência Fiscal, Portal do Servidor e links.

Ressalvamos a presença de nossos endereços eletrônicos institucionais por assunto e áreas, disponibilizados em nossa página e que serão transcritos neste documento, sendo uma ótima ferramenta de contato a serem utilizados pelos usuários do serviço público.

Dispomos ainda de um acervo de legislações inerentes às nossas atividades com fácil acesso e com índice remissivo.

Nossa Carta de Serviço será sempre um instrumento em constante evolução, buscando agregar e facilitar o conhecimento de nosso órgão pelo usuário.

## Sumário

### Sumário

Apresentação.....	4
Conhecendo a IPEM-RJ .....	4
Nosso Negócio .....	4
Nossa Missão .....	4
Nossa Visão .....	4
Nossos Valores .....	5
Organograma.....	6
Nossos Serviços.....	7
Endereços do IPEM-RJ .....	10
Dos Prazos e Serviços Ofertados .....	11
Endereços Eletrônicos - IPEM-RJ.....	12
Lei de Acesso à Informação .....	13
Manifestações de Ouvidoria.....	14

## Apresentação

O Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro (IPEM-RJ) foi criado em 1956 visando à defesa do consumidor no campo da Metrologia Legal e Qualidade Industrial. Em 1996, através do Decreto 22491/96 que regulamenta a Lei nº 2534/96, o Instituto se transformou em Autarquia Estadual do Rio de Janeiro vinculada administrativamente à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação e é um órgão delegado do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) para realizar as verificações, certificações e fiscalizações em produtos e serviços acreditados pelo mesmo.

## Conhecendo a IPEM-RJ

### Nosso Negócio

Verificar, certificar e fiscalizar produtos e serviços acreditados pelo mesmo.

### Nossa Missão

Garantir à sociedade do Estado do Rio de Janeiro a execução da Metrologia Legal, assim como, a conformidade industrial com eficácia e confiabilidade. Na busca da excelência administrativa o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro tem trabalhado o processo de gestão por estratégias, garantindo assim a sua sustentabilidade financeira e disseminando entre seus colaboradores a cultura orientada para resultados. Para isso tem priorizado a capacitação permanente de todo o seu corpo funcional.

### Nossa Visão

Ser reconhecido pela excelência em verificações metrológicas, padronização de procedimentos nos serviços e atendimento ao consumidor.

## Nossos Valores

✓ **Eficiência.**

Busca permanente da qualidade na formulação, execução e avaliação das ações.

✓ **Cordialidade.**

Realizar o trabalho com dedicação e orgulho, direcionado à obtenção dos resultados que a sociedade espera.

✓ **Respeito às pessoas.**

Cumprimento do dever com a constante observância da lei e da moralidade pública.

✓ **Honestidade.**

As ações devem ter caráter impessoal e imparcial, no que diz respeito aos contribuintes, órgãos públicos e servidores.

✓ **Resiliência.**

Compromisso com o trabalho feito, prevendo consequências e impactos futuros.

✓ **Proatividade.**

Trabalhar com parâmetros técnicos, garantindo as soluções mais adequadas para a sociedade em observância da lei.

✓ **Trabalho em equipe.**

Trabalhar empreendendo esforços conjuntos para atingir metas, alcançar os propósitos e trazer resultados.

✓ **Transparência.**

Comunicar à sociedade prioridades, desafios, resultados e realizações com transparência e precisão, ouvindo as demandas de serviços e atividades por parte dos contribuintes e cidadãos.

## Organograma

### 1) Presidência

- 1.1) Gabinete da Presidência
- 1.2) Auditoria
- 1.3) Secretaria Gabinete
- 1.4) Comunicação
- 1.5) Assessoria de Tecnologia e Inovação
- 1.6) Ouvidoria

### 2) Diretoria Jurídica

- 2.1) Departamento de Parecer e Análise Jurídica
- 2.2) Departamento de Análise de Processos Administrativos de Autuações
- 2.3) Departamento de Cobranças Administrativas

### 3) Diretoria de Administração e Finanças

- 3.1) Superintendência de Recursos Humanos
- 3.2) Superintendência Financeira
  - Divisão de Contabilidade
- 3.3) Superintendência Administrativa
  - Divisão de Documentos
    - Setor de Arquivo
    - Setor de Protocolo
  - Divisão de Transporte
  - Divisão de Administração
    - Setor de Licitações e Contratos
  - Divisão Materiais e Serviços
    - Setor de Patrimônio
    - Setor de Almoxarifado

### 4) Diretoria Técnica

- 4.1) Superintendência de Verificação e Fiscalização
- 4.2) Superintendência de Produtos Pré-medidos
- 4.3) Superintendência de Taxímetro
- 4.4) Divisão de Cronotacógrafo
- 4.5) Divisão de Radar

### 5) Diretoria de Conformidade

- 5.1) Superintendência de Fiscalização
- 5.2) Superintendência de Laboratórios

### 6) Superintendências Regionais

- 6.1) Regional Duque de Caxias
- 6.2) Regional Niterói
- 6.3) Regional Campos dos Goytacazes
- 6.4) Regional Itaperuna
- 6.5) Regional Nova Friburgo
- 6.6) Regional Petrópolis
- 6.7) Regional Volta Redonda

## Nossos Serviços

### **Diretoria Jurídica:**

A Diretoria Jurídica é o órgão responsável pelo controle interno da legalidade dos atos praticados pela Autarquia. Suas principais atribuições são cumprir e zelar pelo fiel cumprimento das normas em vigor; emitir parecer sobre assuntos e ajustes que importem em obrigações e direitos do IPEM-RJ, sobre matéria jurídica vinculada às atividades finalísticas e de suporte que lhe forem solicitados, analisar e elaborar minutas de editais, contratos, acordos, convênios e outros instrumentos jurídicos semelhantes, se manifestar em processos disciplinares e relativos à aposentadoria de servidores, bem como examinar e emitir parecer em processos gerados por autuações ou débitos decorrentes do exercício do poder de polícia administrativa próprio ou delegado.

Aos cidadãos, a Diretoria Jurídica oferece os seguintes serviços: emissão de segunda via de GRU de taxas de serviço metrológico e multas administrativas, concessão de vista de processos administrativos, emissão de certidões negativas de débito, consulta de débito e demais pendências financeiras e processuais, parcelamento de débitos oriundos de multas administrativas não inscritas em Dívida Ativa.

### **Diretoria de Administração e Finanças:**

Empregar ações de gestão em atividades administrativas de natureza: financeira, organizacional, operacional, documental, planejamento, controle, entre outras tarefas de apoio às atividades principais dos departamentos. Tais práticas promovem um fiel cumprimento as compromisso desta autarquia, que é garantir à Sociedade do Estado do Rio de Janeiro a execução da metrologia e conformidade industrial, dos produtos e serviços com eficácia, confiabilidade e excelência, na padronização de procedimentos nos serviços e atendimento ao consumidor.

## **Carta de Serviços ao Usuário**

### **Diretoria Técnica:**

#### **- Superintendência de Verificação e Fiscalização**

**Verifica o desempenho das balanças, bombas de combustível líquido e GNV, caminhões-tanque e carga sólida, instrumentos de medição e de comprimento, analisadores de gases, opacímetros e mais uma grande variedade de instrumentos de medição sujeitos à metrologia legal.**

#### **- Superintendência de produtos pré-medidos**

**Verifica os produtos embalados (pré-medidos) como arroz, feijão, leite, óleo comestível, macarrão, sabão em pó, detergente e mais uma infinidade de produtos cujas quantidades são definidas sem que o consumidor acompanhe a medição, também são fiscalizados. A quantidade de produto contida na embalagem deve corresponder, de fato, àquela informada no rótulo.**

#### **- Superintendência de taxímetro**

**Setor responsável pela verificação e fiscalização dos taxímetros de todo o Estado do Rio de Janeiro.**

#### **- Divisão de Cronotacógrafo**

**Setor responsável pela verificação e fiscalização dos cronotacógrafos de todo o Estado do Rio de Janeiro, além da leitura dos ensaios realizados pelas empresas credenciadas.**

#### **- Divisão de Radar**

**Setor responsável pela verificação e fiscalização dos medidores de velocidade, fixos e móveis, instalados em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro.**



## **Diretoria de Conformidade:**

### **- Fiscalização de Produtos e Serviços**

**Atividade que consiste no acompanhamento, no mercado de consumo, dos produtos e serviços regulamentados e com conformidade avaliada compulsoriamente.**

**Ex: brinquedos, berços, artigos escolares, lâmpadas, plugues, tomadas, adaptadores, aparelhos eletrodomésticos e produtos têxteis.**

### **- Registro de Empresas:**

**Avaliação de empresas para a concessão de Registro da Declaração de Conformidade do Fornecedor.**

**Serviços avaliados:**

- **Empresas de inspeção técnica e manutenção de extintores de incêndio;**
- **Empresas instaladoras de sistemas de Gás Natural Veicular;**
- **Empresas de requalificação de cilindros para armazenamento de Gás Natural Veicular;**
- **Empresas reformadoras de pneus;**
- **Empresas prestadoras de serviços de descontaminação de equipamentos para transporte de produtos perigosos.**

### **- Planejamento e execução das atividades metrológicas exercidas por seus laboratórios.**

- **Laboratório de Massa;**
- **Laboratório de Volume;**
- **Laboratório de Instrumentos utilizados nas áreas da Saúde e Segurança (termômetros, etilômetros e esfigmomanômetro);**
- **Laboratório de Grandezas Elétricas;**

## Endereços do IPÉM-RJ

### Sede Piedade

Endereço: Rua Padre Manuel da Nóbrega, 539 - Piedade, Rio de Janeiro, RJ

CEP: 21381-009 / Telefone: (21) 3979-8993

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

### Regional Duque de Caxias

Endereço: Rua Ceara, SN - Vila Operária

Cep: 25.250-020 / Telefone: (21) 3658-4456

E-mail: [regional.dcaxias@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.dcaxias@ipem.rj.gov.br)

### Regional Niterói

Endereço: Rua Prof. Joaquim Costa Ribeiro, 31 - Centro, Niterói - RJ

Cep: 24.039-900 / Telefone: (21) 2771-5711 / 2717-5724

E-mail: [regional.niteroi@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.niteroi@ipem.rj.gov.br)

### Regional Campos dos Goytacazes

Endereço: Rua Voluntária da Pátria, 235 - Centro

Cep: 28.035-260 / Telefone: (22) 2728-5063

E-mail: [regional.campos@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.campos@ipem.rj.gov.br)

### Regional Itaperuna

Endereço: Rodovia BR 356, Km 02 – Mercado do Produtor

Cep: 28.300-000 / Telefone: (22) 3824-1788

E-mail: [regional.itaperuna@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.itaperuna@ipem.rj.gov.br)

### Regional Nova Friburgo

Endereço: Av. dos ferroviários , s/n- DETRAN/RJ - 3ª CIRETRAN

Duas Pedras - Nova Friburgo

CEP 28.600-000 / Telefone: (22) 2522-6639

E-mail: [ipem.nfriburgo@gmail.com](mailto:ipem.nfriburgo@gmail.com)

### Regional Petrópolis

Endereço: Estrada União e Indústria, 11590 – Itaipava

Centro Executivo 2000 - Salas 104 e 105

Cep: 25.730-725 / Telefone: (24) 2249-6881

E-mail: [regional.petropolis@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.petropolis@ipem.rj.gov.br)

### Regional Volta Redonda

Endereço: Rua Alexandre Polastre Filho, (s/n, no parque de Exposição)

Ilha São João – Volta Redonda

CEP 27213-061 / Telefone: (24) 3337-4343

E-mail: [regional.vredonda@ipem.rj.gov.br](mailto:regional.vredonda@ipem.rj.gov.br)

## Dos Prazos e Serviços Ofertados

Dispositivo Legal:	DECRETO ESTADUAL
Número:	2.473/79
Data de assinatura:	06.03.1979
Assunto:	Processo Administrativo-Tributário
Data de Publicação do D.O.E.:	07.03.1979
Data(s) da(s) Republicação(ões):	27.07.1979
Efeitos a partir de (inclusive):	07.03.1979
Efeitos até (inclusive):	Hoje

<b>Serviços</b>	<b>Previsão</b>
Emissão de segunda via de GRU de taxas de serviço metrológico e multas administrativas	Até 48 horas por e-mail / Imediato em atendimento presencial
Vista de processos administrativos	Até 72 horas
Emissão de certidões negativas de débito	Até 05 dias úteis
Consulta de débito e demais pendências financeiras e processuais	Até 48 horas por e-mail / Imediato em atendimento presencial
Parcelamento de débitos oriundos de multas administrativas não inscritas em Dívida Ativa	Até 48 horas por e-mail / Imediato em atendimento presencial
Para os atos de simples anotação, encaminhamento ou remessa a outro órgão.	2 (dois) dias
Para a lavratura de termos que não implique em diligências ou exames	2 (dois) dias
Para o preparo de expedientes necessários ao andamento do feito	2 (dois) dias
Para entrega, na repartição, do auto de infração e/ou apreensão, constatação e termos de arrecadação de livros e documentos.	2 (dois) dias
Para o lançamento de informações sumárias	10 (dez) dias
Para o cumprimento de exigências	10 (dez) dias
Para a efetivação de diligências	10 (dez) dias
Para a apresentação de impugnação	10 (dez) dias

### Carta de Serviços ao Usuário

Para a emissão de pareceres, informações fundamentadas, apresentação de laudos e prolação de decisões.	30 (trinta) dias
Para a interposição de recursos	10 (dez) dias
Não havendo prazo fixado na legislação tributária, será este de 15 (quinze) dias, para a realização de ato a cargo da parte.	
Os prazos para o lançamento de informações sumárias e para a emissão de pareceres, informações fundamentadas, apresentação de laudos e prolação de decisões, interrompem-se pela formulação de exigência ao interessado, pela determinação de diligência e pelo pedido de pronunciamento de outra repartição, reiniciando-se a contagem desde a data em que for cumprida a exigência ou diligência, ou recebida a resposta	
Quando, por necessidade, interesse da Administração, complexidade da matéria, ou outro motivo de força maior, o servidor tiver de exceder qualquer dos prazos, solicitará, justificadamente, no processo, ao seu superior imediato, a concessão de novo prazo.	
Salvo disposição em contrário, os prazos são contínuos e peremptórios, excluindo-se na sua contagem o dia do início e incluindo-se o do vencimento.	

Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente normal na repartição em que corra o processo ou deva ser praticado o ato.

Contam-se os prazos para servidores e autoridades, desde o efetivo recebimento do processo ou, estando este em seu poder, da data em que se houver concluído o ato processual anterior ou expirado o seu prazo, bem como, para os interessados, desde a intimação ou, se a esta se anteciparem, da data em que manifestarem, por qualquer meio, inequívoca ciência do ato.

## Principais Endereços Eletrônicos - IPEM-RJ

<b>Assuntos Relacionados</b>	<b>Endereço Eletrônico</b>
Presidência	presidencia@ipem.rj.gov.br
Diretoria Jurídica	juridico@ipem.rj.gov.br
Diretoria de Administração e Finanças	diraf@ipem.rj.gov.br
Diretoria de Conformidade	conformidade@ipem.rj.gov.br
Diretoria Técnica	ditec@ipem.rj.gov.br
Ouvidoria	ouvidoria@ipem.rj.gov.br

Obs: O IPEM-RJ possui em sua página, no canto direito superior, uma área de contato. Nele você encontrará os e-mails acima e outros relacionados aos nossos serviços.

## Lei de Acesso à Informação

A Lei de acesso à Informação no âmbito do IPEM-RJ é gerida pela Ouvidoria. Acessando o link da Ouvidoria o cidadão encontra informações sobre como acessar nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

As solicitações de informações poderão ser realizadas de forma eletrônica, por meio do SIC Atendimento Eletrônico, pelo site [www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.rj.gov.br), ou em nosso site, através do atalho encontrado no link da Ouvidoria do IPEM.

Através de nosso site, no link [www.ipem.rj.gov.br/legislacao](http://www.ipem.rj.gov.br/legislacao), qualquer usuário tem acesso as portarias e legislação em vigor determinadas pelo Inmetro.

Qualquer usuário do serviço público pode acessar o sistema e realizar seu pedido de informação. O Prazo de resposta é de até 20 dias corridos, mas dependendo da complexidade da demanda, o prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias corridos, mediante justificativa da área responsável.

Há possibilidade de recursos em 1ª, 2ª e 3ª instâncias, quando da discordância da informação prestada ou de sua negação, na forma das normas citadas, sendo obedecida a seguinte rotina:

Recursos 1ª Instância: será encaminhado à autoridade imediatamente superior a que negou o pedido de acesso à informação. Se necessário a 2ª Instância será encaminhado à autoridade máxima do Órgão. Chegando a necessidade da 3ª Instância, o recurso será dirigido à Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria Geral do Estado.

Os prazos para Interposição serão de até 10 (dez) dias após recebimento do indeferimento à informação solicitada e de 05 (cinco) dias em cada instância recursal, a contar do recebimento do recurso.

## **Manifestações de Ouvidoria**

Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema Fala.BR (antigo e-Ouv).

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) ao IPEM-RJ, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, registre sua manifestação, e acompanhe o prazo e o tratamento recebido.

O acesso ao Fala.BR é realizado por meio do site <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, ou diretamente em nossa página, através do link disponível em plataforma web com acesso 24h por dia, todos os dias da semana.

