



# RELATÓRIO 2025

## Segundo Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

## OUVIDORIA

jul/ 2025

**Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Paraná**  
Rua Estados Unidos, 135 – Bacacheri, Curitiba/PR, CEP 82.510-050  
Telefone: (41) 3251-2200 - Ouvidoria 0800 645 0102  
[www.ipem.pr.gov.br](http://www.ipem.pr.gov.br)



## I – Nº DE MANIFESTAÇÕES

No segundo trimestre de 2025 (abril, maio e junho), o Ipem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **291** manifestações.

## II – MEIOS E TIPOS DE RECEBIMENTO

As manifestações foram recebidas por diversos meios e tipos, conforme tabelas:

| <b>Apresentação-Canal de entrada</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------------------|--------------|
| <b>+ Internet</b>                    | <b>209</b>   |
| <b>+ Telefone</b>                    | <b>67</b>    |
| <b>+ E-mail</b>                      | <b>12</b>    |
| <b>+ Presencial</b>                  | <b>3</b>     |
| <b>Total Geral</b>                   | <b>291</b>   |

| <b>Tipo</b>        | <b>Total</b> |
|--------------------|--------------|
| <b>Solicitação</b> | <b>202</b>   |
| <b>Denúncia</b>    | <b>50</b>    |
| <b>Comunicação</b> | <b>26</b>    |
| <b>Reclamação</b>  | <b>13</b>    |
| <b>Total Geral</b> | <b>291</b>   |

**Denúncia + Comunicação (= denúncia anônima) > 76 (setenta e seis)**

jul/ 2025



### III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando-se redistribuídas conforme quadros abaixo:

| Assunto - Área                           | Total      |
|------------------------------------------|------------|
| Metrologia Legal                         | 223        |
| Avaliação da Conformidade                | 32         |
| Atendimento                              | 4          |
| Bancos                                   | 3          |
| Acesso à informação                      | 3          |
| Benefício                                | 3          |
| Assédio moral                            | 2          |
| Benefícios Sociais                       | 2          |
| Assistência Social                       | 2          |
| Receita Federal                          | 2          |
| Emprego                                  | 1          |
| Informações processuais                  | 1          |
| Exame Nacional do Ensino Médio - Enem    | 1          |
| Agricultura                              | 1          |
| Agente Público                           | 1          |
| Abastecimento                            | 1          |
| Ensino Médio                             | 1          |
| Acreditação de Organismos e Laboratórios | 1          |
| Habitação Urbana                         | 1          |
| Pesagem                                  | 1          |
| Aposentadoria                            | 1          |
| Auxílio                                  | 1          |
| Denúncia Crime                           | 1          |
| Certificado ou Diploma                   | 1          |
| Corrupção                                | 1          |
| <b>Total Geral</b>                       | <b>291</b> |

| Área - Sub-Assunto                         | Total      |
|--------------------------------------------|------------|
| Instrumento de Medição Regulamentado       | 213        |
| Outros                                     | 22         |
| Produto Regulamentado                      | 14         |
| Regulamentação Automotiva                  | 8          |
| Produto Pré-medido                         | 8          |
| Regulamentação Elétrica                    | 3          |
| Produto Regulamentado                      | 3          |
| Regulamentação Doméstica                   | 3          |
| Regulamentação Construção Civil            | 2          |
| conduta imprópria nas relações de trabalho | 2          |
| Empréstimo consignado                      | 1          |
| Metrologia Legal                           | 1          |
| INSS-perícia                               | 1          |
| Benefício INSS                             | 1          |
| Legislação                                 | 1          |
| Regulamentação Têxtil                      | 1          |
| Pre-Medido                                 | 1          |
| Negativa de empréstimo                     | 1          |
| Regulamentação Extinção de Incêndio        | 1          |
| Seguridade Social                          | 1          |
| Benefício-INSS                             | 1          |
| Acesso Informação                          | 1          |
| Policial-Condução indevida                 | 1          |
| <b>Total Geral</b>                         | <b>291</b> |

jul/ 2025



| Área - Sub-Assunto-TAG                                        | Total      |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| Instrumento de Medição - Hidrômetro                           | 194        |
| Outros                                                        | 25         |
| Produto/Serviço regulamentado                                 | 10         |
| Instrumento de Medição - Bomba de combustível                 | 10         |
| Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares | 8          |
| Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem        | 7          |
| Produto regulamentado - Fios e Cabos                          | 6          |
| Instrumento de Medição - Balança                              | 6          |
| Conduta profissional                                          | 4          |
| Produto regulamentado (Compulsoriamente)                      | 2          |
| Produto/Serviço Regulamentado - Vasos de Pressão              | 2          |
| Atestação de conformidade-Dúvida: Banheira                    | 1          |
| Instrumento de medição                                        | 1          |
| Instrumento de Medição - Radar                                | 1          |
| Produto/serviço regulamentado - GNV                           | 1          |
| Produto regulamentado - Colchões e Colchonetes                | 1          |
| s/ desconto peso embalagem-Prod. embalado                     | 1          |
| Produto regulamentado - Têxtil                                | 1          |
| Produto pré-medido                                            | 1          |
| Fios e Cabos                                                  | 1          |
| Instrumento de Medição - Balanças sem verificação             | 1          |
| Instrumento de medição-Bomba GNV                              | 1          |
| Qualidade no atendimento                                      | 1          |
| Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores   | 1          |
| Auto de infração/multa (RBMLQ)-s/registro dados               | 1          |
| Serviço regulamentado - Empresa Instaladora de GNV            | 1          |
| Atest. médico                                                 | 1          |
| Pão Francês-venda por unidade                                 | 1          |
| <b>Total Geral</b>                                            | <b>291</b> |

jul/ 2025



#### IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

| Situação                    | Total      |
|-----------------------------|------------|
| Concluída                   | 155        |
| Cadastrada                  | 90         |
| Prorrogada                  | 33         |
| Encaminhada por Outro Órgão | 7          |
| Arquivada                   | 6          |
| <b>Total Geral</b>          | <b>291</b> |

#### V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Identificamos nos dados planilhados que a maioria das ocorrências no ano de 2025 continuam tendo a predominância dos hidrômetros, agora assumida posição secundária das Bombas de Combustíveis e seguido pelos Aparelhos Eletrodomésticos e similares.

Quanto aos aparelhos eletrodomésticos e similares, cobertos pela área da Qualidade, se referem às indicações para ações de fiscalização em itens que são expostos em sites de venda ou mesmo em algumas lojas de revenda ao público, cuja suspeita é de não estarem devidamente Certificados ou Conformes.

Já as solicitações/denúncias de Bombas de Combustível com as suspeitas de irregularidade levantadas pelos consumidores, desde o início de ano foi priorizada pela área técnica do IPEM, até porque a Instituição tem feito parte de ações desenvolvidas junto a outros Órgãos do estado do Paraná em fiscalizações que visam redundar durante o ano de 2025, num efeito minimizador de eventuais fraudes.

Continuamos com boa parte das manifestações que nos chegam se referindo à

jul/ 2025



qualidade dos combustíveis, o que de pronto nos remete informar ao reclamante que a ANP tem essa prerrogativa de atendimento.

As solicitações de verificação de Hidrômetros neste segundo trimestre, continuam bem reproduzidas na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo do Estado do Pr., e em cálculo feito ainda representam um percentual de 67 % (sessenta e sete por cento) do número total de manifestações atendidas por nossa Ouvidoria. São elas encaminhadas à empresa responsável (no caso a Sanepar) com nosso compromisso de atendimento se mantendo em número bem expressivo e similar ao do ano anterior e, tem especial importância porque nosso Relatório de Ensaio Metrológico serve como instrumento intermediador perante os envolvidos. De um lado os valores cobrados com suposição do consumidor de erro no instrumento medidor, e do outro a busca pela correção do instrumento que definirá para a companhia concessionária a certeza necessária na arrecadação e manutenção de contas para sustentar sua prestação de serviços à comunidade paranaense.

Vale registro desta Ouvidoria do Ipem-Pr. quanto ao número expressivo de assuntos não relacionados ao Inmetro e seus Ipem's da RBMLQ-I, **(25 registros como "outros")**, suplantando itens de nossas rotineiras atividades, o que nos leva crer estar faltando algum filtro na situação de acesso dos interessados ao Sistema Fala.BR que, direcione com maior precisão o que realmente nos cabe atender, pois não são poucos os casos em que perdemos tempo apreciando o que descrevem os manifestantes e após, tendo de informá-los que não se relaciona a nós o assunto que nos demandou, bem provável neste caso causando uma sensação de frustração ao pretendente de nossa ação/resposta. Fica sugestão de alguma demanda para melhoria aos responsáveis pelo Sistema Fala.BR .

**Sergio José Camargo**

Ouvidor

---

jul/ 2025