



RELATÓRIO 2025

Terceiro Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

out/ 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



I – Nº DE MANIFESTAÇÕES

No terceiro trimestre de 2025 (julho, agosto e setembro), o Ipem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **227** manifestações.

II – MEIOS E TIPOS DE RECEBIMENTO

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

Apresentação-Canal de entrada	Total
Internet	168
Telefone	58
Presencial	1
Total Geral	227

Tipo	Total
Solicitação	138
Comunicação	39
Denúncia	38
Reclamação	12
Total Geral	227

Comunicação (denúncia anônima) + Denúncia = 77 (setenta e sete)

out/ 2025



III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando-se redistribuídas conforme quadros abaixo:

Assunto - Área	Total
Metrologia Legal	97
Metrologia, normalização e qualidade industrial	95
Outros	23
Avaliação da Conformidade	12
Total Geral	227

Obs.: Mudança na nomenclatura do Sistema Fala.BR, fez com que a Metrologia Legal passasse a ter nova forma de colocação para a agora chamada Metrologia, normalização e qualidade industrial, ou seja dos valores acima, considerar o somatório de 97 + 95 manifestações > **TOTAL = 192 manistações** ;

out/ 2025



Área- Sub-Assunto - TAG	Total
Instrumento de Medição - Hidrômetro	136
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	20
Instrumento de Medição - Balança	6
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares	5
Produto/Serviço regulamentado	5
Produto regulamentado - Fios e Cabos	4
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	4
Serviço regulamentado - Empresa de reforma de pneus	4
Produto pré-medido	4
Outros-Benefício	4
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	4
Instrumento de Medição - Bomba de combustível-Adulteração	2
Instrumento de medição -Radar	2
Outros-Abono Salarial	1
Outros-Polícia Imig.- Cartão Aut. Resid.-Serv.Públ.Federal-DIREX	1
Outros-Assédio - Conduta imprópria prof. em escola	1
Outros-Atraso Mercad. Alfândega-Correios	1
Outros-Universidades e Institutos	1
Outros-Benefício - pgto bancário alterado local	1
Produto regulamentado - Lâmpada LED	1
Outros-Benefício-atraso pgto	1
Produto/Serviço regulamentado-compressor c/ vaso de pressão	1
Outros-Benefícios Sociais	1
Outros-Redes Sociais-Pornografia Infantil	1
Regulamentação Automotiva - Rodas Automotivas	1
PBE - Sistemas Fotovoltaicos	1
Outros-Aduana	1
Outros-Atraso Mercad. Alfândega-Receita Federal	1
Outros-ANP-Combust. Adulterado	1
Outros-ANP-Combust. Adulterado	1
Outros-Condução profissional-Denúncia de irregularid. servidores	1
Produto regulamentado (Compulsoriamente)	1
Outros-Estrada Boiadeira- Construção	1
Produto/Serviço regulamentado - Elétrica	1
Outros-INSS- Assédio Moral - mal atend.	1
Outros-Assit. Médica-falta de medicamento	1
Outros-Pgto Indevido Bolsa Família	1
Outros-Boleto pgto encceja 2025	1
Instrumento de medição	1
Outros-Condições precárias Rodovia	1
Total Geral	227

out/ 2025



IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	117
Prorrogada	51
Cadastrada	51
Encaminhada por Outro Órgão	5
Arquivada	2
Complementação Solicitada	1
Total Geral	227

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Dados planilhados/analizados continuam mostrando que a maioria das ocorrências no ano de 2025 tem a predominância de “hidrômetros” (com 551 – quinhentas e concoenta e uma manifestações neste item), seguido da “Avaliação da Conformidade” (com 108 – cento e oito manifestações em seus diversos itens) e ainda pelas “Bombas de Combustíveis” (com 51 – cinquenta manifestações).

Quanto aos itens da Avaliação da Conformidade, vale frisar que se referem às indicações em geral de concorrentes (embora de forma anônima) que nos solicitam a fiscalização por se tratarem de exposições 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, tem tido desde o início de ano prioridade 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 num efeito minimizador as eventuais fraudes, tendo agora neste mês de setembro, ação desencadeada em todo território nacional que repercutiu em toda Rede Metrológica, sobretudo na mídia com cobertura ampla e

out/ 2025



apontamentos em grande número de irregularidades, autuações e interdições bem apanhadas pelos Ipem's nos Estados.

Houve nesse caso em especial, mais uma vez, boa parte das manifestações que nos chegando relativas à qualidade dos combustíveis, foram de pronto informadas aos reclamantes que, a ANP tem essa prerrogativa de atendimento.

As solicitações de verificação de Hidrômetros até este terceiro trimestre, apresentaram na criação de atendimentos via Sistema E-Protocolo do Estado do Pr. um percentual aproximado de 78 % (setenta e oito 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 em erro no instrumento medidor, e do outro a busca pela correção do instrumento que afirmará para a companhia concessionária a cobrança devida e necessária para arrecadação e manutenção de contas, sustentando sua prestação de serviços à comunidade paranaense.

Vale mencionar que a preocupação levantada no Relatório do trimestre anterior em registro desta Ouvidoria do Ipem-Pr. quanto ao número expressivo de assuntos não relacionados ao Inmetro e seus Ipem's da RBMLQ-I com o item “**outros**”, fez merecer análise e, uma melhoria desencadeada nos filtros em acesso de interessados no Sistema Fala.BR.

Assim, parece ter esse direcionamento de agora em diante maior precisão nos assuntos que nos competem, o que realmente melhorará o desempenho relativo às ações do Inmetro e de seus órgãos delegados, fazendo-nos acreditar que diminua a sensação de frustração também dos pretendentes na busca da resposta procurada, justamente com essa melhoria implantada pelo Sistema Fala.BR .

Sergio José Camargo

Ouvidor

out/ 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