



RELATÓRIO 2025

Quarto Trimestre SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

Jan-2026

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 quarto trimestre de 2025 (outubro, novembro e dezembro), o Ipeem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **347** manifestações, havendo por esclarecimento necessário, registro em duplicidade no número de **45** manifestações relativas ao item “Colchões e Colchonetes”, cuja situação colocada pelo interessado se deu inicialmente via site do Ipeem-Pr e, posteriormente também junto à Ouvidoria do Inmetro.

II – MEIOS E TIPOS DE RECEBIMENTO

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

Apresentação-Canal de entrada	Total
Internet	286
Telefone	56
Presencial	5
Total Geral	347

Tipo	Total
Denúncia	160
Solicitação	146
Comunicação	23
Reclamação	18
Total Geral	347

Denúncia + Comunicação (= denúncia anônima) > 183 (cento e oitenta e três);

* Lembrando: Destas, 45 (quarenta e cinco) foram consideradas “em duplicidade”.

Jan-2026

III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando-se redistribuídas conforme quadros abaixo:

Assunto - Área	Total
Metrologia, normalização e qualidade industrial	298
Benefícios e serviços - Outros	11
Metrologia, normalização e qualidade industrial-ANP-Adulteração	9
ANP - Petróleo, Gás e Biocombustíveis	3
Crimes Ambientais - Outros	2
Benefícios e serviços - INSS	2
Conduta ética e irregularidades de servidores	2
Racismo e Discriminação - Outros	1
Benefícios e serviços - INSS - demora análise processo	1
Vigilância em Saúde	1
Benefícios e serviços - Outros - INSS	1
Outros - Papéis/Gramatura	1
Cadastros e Documentação - Outros	1
Trânsito e mobilidade - Outros	1
Canais de atendimento - Outros	1
Educação Superior - Outros	1
Condições Rodovia - Outros	1
Benefícios e serviços - INSS - pgto em atraso	1
Conduta ética e irregularidades de serv. de Terceirizado	1
Programas e Benefícios Sociais - Outros	1
Água - Concessionária cobrança - valores abusivos	1
Segurança Alimentar e Nutricional	1
Atendimento ao público - Outros	1
Transparéncia e acesso à informação - DETRAN-PR - Licenciamento veicular	1
Denúncia Crime - Outros	1
Benefícios e serviços	1
Documentação e Serviço Militar	1
Total Geral	347

* Lembrando: Das 347 (Trezentas e Quarenta e Sete) foram consideradas “em duplicidade 45 (Quarenta e Cinco)”, ou seja = número real 302 ;

Jan-2026

Área - Sub-assunto - TAG	Total
Instrumento de Medição Regulamentado - Hidrômetro	131
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Colchões e Colchonetes	77
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Colchões e Colchonetes-DUPLICIDADE	45
Qualidade do Combustível - Adulteração	12
Outros	10
Instrumento de Medição Regulamentado - Bomba de Combustível	9
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Baterias	4
Produto Pré-Medido - Quantidade diferente da embalagem	4
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Climatizadores Evaporativos	4
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Baterias Automotivas	3
Outros - Bolsa Família	2
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Brinquedos	2
Outros - INSS - Solic. Pgto Incapacidade física	1
Outros - Benefícios e serviços - INSS - demora análise processo	1
Avaliação da Conformidade - Produto regulamentado - Fios e Cabos	1
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Vasos de Pressão	1
Outros - Derrubada de árvores por Construtora	1
Avaliação da Conformidade - Produto/Serviço Regulamentado - empresa de reforma de pneus	1
Outros - Qualidade atendimento - Resultados não informados	1
Avaliação da Conformidade - Produto/Serviço Regulamentado - Extintores de Incêndio	1
Outros - Banco puxando pgto auxílio de forma indevida	1
Conduta Profissional Irregular - Condução Veículo	1
Outros - Conduta Profissional Irregular	1
Conduta Profissional Irregular -Qualidade atendimento	1
Outros - Falta de reparos e má qualidade BR-476	1
Discriminação e maus tratos - Outros	1
Outros - Papéis/Gramatura	1
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	1
Outros - Termo de Lactante para ENEM	1
Instrumento de Medição Regulamentado	1
Outros - Auxílio Pensão e medicamentos para filho	1
Instrumento de Medição Regulamentado - Balança	1
Outros - Benefício de Prestação Continuada da Lei Orgânica da Assistência Social	1
Avaliação da Conformidade	1
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Forno Elétrico	1
Instrumento de Medição Regulamentado - Bomba de Combustível (Caminhão Tanque-Inconsistência de Informações)	1
Outros - Construção irregular em passeios	1
Avaliação da Conformidade - Produto regulamentado	1
Outros - Desmatamento Irreg. Imóvel Rural	1
Instrumento de Medição Regulamentado - Hidrômetro (inconsistência de Informações)	1
Outros - INSS - pgto em atraso	1
Instrumento de Medição Regulamentado - Má condução veículo oficial	1
Outros - Mal atendimento - terceirizado	1
Água - Concessionária cobrança - valores abusivos	1
Outros - Perícia médica em atraso	1
Produto regulamentado - Brinquedos	1
Outros - Servidor c/attitudes não condizentes em horário expediente	1
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	1
Outros - Uso indevido CPF - nº de terceiros	1
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Forno Elétr. de Embutir	1
Avaliação da Conformidade - Produto Regulamentado - Porcelanato	1
Outros - Auxílio "Dignidade Menstrual"	1
Outros - DETRAN-PR - Licenciamento veicular	1
Taxa de serviço metrológico	1
Outros - Atraso análise Salário Maternidade solicitado	1
Outros - Atraso Avaliação Processo	1
Total Geral	347

Jan-2026

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	160
Prorrogada	80
Cadastrada	54
Encaminhada por Outro Órgão	52
Complementada	1
Total Geral	347

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Identificamos nos dados planilhados que a maioria das ocorrências no ano de 2026 continuam tendo a predominância do item “hidrômetros”, tendo em vista característica de serviço atendido pelo Ipem-Pr. quanto à abertura de processos de troca desse instrumento pela Concessionária paranaense mediante solicitação por valores financeiros elevados nas contas, gerando a necessidade de medição metrológica para afiançar a confiabilidade que o instrumento requer em seu uso diário nas residências dos consumidores. Na posição secundária as Bombas de Combustíveis, até porque foram executadas ações específicas neste item por identificação em processos policiais em vários Estados, com coberturas de mídia, por conseguinte resultando em denúncias e desconfiança dos consumidores quanto aos instrumentos de medição instalados nos Postos Revendedores. Na terceira situação na colocação do número de manifestações, os itens da Avaliação da Conformidade por seu grande número de produtos Certificados e controles necessários a estes. Sempre representam volume nos trabalhos das Ouvidorias, valendo salientar que via de regra a “concorrência” entre os fabricantes e seus produtos, faz acontecer a busca em socorro pela fiscalização técnica do Inmetro e seus representantes nos Estados, visando coibir eventuais deslealdades e não atendimento pleno ao previsto na legislação em vigor.

Normalmente sua exposição se dá em sites de venda ou mesmo em algumas lojas de revenda ao público, cuja suspeita é de não estarem devidamente Certificados ou Conformes.

Jan-2026



O item “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 visaram redundar durante o ano de 2025, num efeito minimizador de eventuais fraudes.

Continuamos com boa parte das manifestações que nos chegam se referindo à qualidade dos combustíveis, o que de pronto nos remete informar ao reclamante que, cabe à ANP essa prerrogativa de atendimento.

As solicitações de verificação de Hidrômetros continuaram bem reproduzidas na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo do Estado do PR., sempre representando elevado no número total de manifestações atendidas por nossa Ouvidoria.

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 à companhia concessionária a estimativa de 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, pois mesmo com a mudança proposta visando melhoria de parte da CGU no Sistema “Fala.BR” os filtros aplicados no acesso dos interessados, continuam falhos e nos direcionando a situações das quais nada tem relação os trabalhos desenvolvidos no Ipem-Pr e acreditamos nos demais Estados, visto perdermos 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.

Voltamos a destacar como sugestão, alguma demanda da Ouvidoria do Inmetro àquela Controladoria da União para efetiva melhoria no Sistema Fala.BR, pois como exemplo, citamos o fato das planilhas de controle nesta fase atual não registrarem as “TAG’s”, gerando retrabalho para demonstração específica dos itens de trabalho que estão contemplados pelo Inmetro e que, se não registrados de forma manual ao final de cada trimestre, renderão um Relatório simplista e sem detalhamentos para melhor controle estatístico e de exposição à sociedade.

Sergio José Camargo
Ouvendor

Jan-2026