



OUVIDORIA/Ipem-Pr

RELATÓRIO 2026

Primeiro Trimestre (jan-fev-mar) SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

abr/ 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 primeiro trimestre de 2026 (janeiro, fevereiro e março), o Ipem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **348** manifestações.

II – MEIOS DE RECEBIMENTO E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

Apresentação-Canal de Entrada	Total
Internet	221
Telefone	120
Presencial	7
Total Geral	348

Tipo	Total
Solicitação	226
Comunicação	43
Denúncia	43
Reclamação	36
Total Geral	348

Denúncia + Comunicação (= denúncia anônima) > 86 (oitenta e seis)

abr/ 2026



III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando-se redistribuídas conforme quadros abaixo:

Assunto - Área	Total
Metrologia, normalização e qualidade industrial	282
Outros - Benefícios e serviços	29
Outros - Atendimento ao público	7
Outros - Denúncia Crime	4
ANP - Qualidade do Combustível – Adulteração	4
Conduta ética e irregularidades de servidores	2
Outros - Cadastros e Documentação	2
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização	2
Outros - Certidões e Declarações	2
Outros - Estudos e Pesquisas	1
Outros - Programas e Benefícios Sociais	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	1
Outros - Transparência e acesso à informação	1
Outros - Canais de atendimento	1
ANP - Qualidade do Combustível - Adulteração	1
Outros - Gestão de Pessoas	1
Outros - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Outros - Informações processuais	1
Outros - Benefícios e serviços	1
Outros - Trânsito e mobilidade	1
Outros - Educação Profissional e Tecnológica	1
Outros - Educação Superior	1
Outros - Conta Gov.Br	1
Total Geral	348

abr/ 2026



Área - Sub-Assunto - TAG	Total
Instrumento de Medição - Hidrômetro	215
Outros - Benefícios e serviços	29
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	14
Instrumento de Medição - Balança	13
Produto regulamentado - Colchões e Colchonetes	11
Outros - Atendimento ao público	7
ANP - Qualidade do Combustível – Adulteração	5
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	4
Outros - Denúncia Crime	4
Instrumento de Medição - Balança Rodoviária	3
Produto Pré-medido	3
Produto regulamentado - Brinquedos	3
Produto regulamentado - Chocadeira Elétrica	3
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	3
Produto regulamentado - Fios e Cabos	3
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização	2
Outros - Certidões e Declarações	2
Outros - Cadastros e Documentação	2
Outros -Verif. Metrológ.e fiscaliz. de instrum. de medição	1
Outros - Trânsito e mobilidade	1
Outros - Conta Gov.Br	1
Outros - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Outros - Benefícios e serviços	1
Outros - Programas e Benefícios Sociais	1
Instrumento Medidor de Umidade de Grãos (MUG)	1
Outros - Transparência e acesso à informação	1
Instrumento de Medição - GNV	1
Pão francês - Comercialização por unidade	1
Produto regulamentado (Compulsoriamente)	1
Instrumento de Medição - Balança Rodoviária	1
Produto/Serviço regulamentado - Capacetes p/ motociclistas	1
Outros - Canais de atendimento	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	1
Outros - Informações processuais	1
Outros - Educação Superior	1
Produto/Serviço regulamentado - Cadeiras	1
Outros - Estudos e Pesquisas	1
Conduta profissional	1
Outros - Gestão de Pessoas	1
Outros - Educação Profissional e Tecnológica	1
Total Geral	348

abr/ 2026



IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	209
Cadastrada	88
Prorrogada	47
Encaminhada por Outro Órgão	3
Arquivada	1
Total Geral	348

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Identificamos nos dados elencados neste início de 2026 que, a exemplo de anos anteriores a maioria das ocorrências tiveram a predominância dos hidrômetros, por conseguinte levantando o índice de itens da Metrologia Legal, seguidos por itens como Bombas de Combustíveis, Balanças e Pré-Medidos.

Já nos produtos da área da Qualidade (Colchões e Colchonetes, Brinquedos, Chocadeira Elétrica, Fios e Cabos e outros...) vem na maioria manifestações abertas por empresas concorrentes, pois dentre os itens que destacamos, os interessados apelam ao Inmetro em sua área técnica de atuação vislumbrando uma concorrência mais equilibrada e leal, visto que em várias situações a exposição de produtos se dá por "sites de venda" onde os itens ofertados não ostentam claramente sua conformidade, ou seja, levantam a suspeita de não terem sido regulamente submetidos aos testes e processo burocrático necessário para obtenção da Certificação.

abr/ 2026



Isso redundará numa comercialização com preço mais baixo no mercado, causando prejuízo àqueles que regularmente buscam correção de seus produtos, pagando pelos testes e a manutenção do sistema.

Já na área da Metrologia Legal, as solicitações/denúncias de Bombas de Combustível com as suspeitas de irregularidade levantadas pelos consumidores advêm de ações tomadas não só pelo Ipem-Pr mas de outros Órgãos de Fiscalização que atuam de forma conjunta nos Estabelecimentos Revendedores de Combustíveis (Procon, Delcon, ANP, Fazenda Estadual, Bombeiros, etc), pois as suspeitas de fraude levantadas pelos consumidores chegam também ao aspecto fiscal, acreditando eles em possível mistura de componentes a outros mais baratos e, conseqüente diminuição do rendimento dos veículos.

Com isso os prejuízos vão além do gasto com o produto abastecido e seu rendimento menor do veículo, chegando ao considerável valor de mão de obra e peças nas oficinas mecânicas de manutenção para restabelecimento do bom rendimento e desempenho.

De praxe, boa parte das manifestações que nos chegam se referem à 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 primeiro trimestre comparado a 2025, tiveram pequena queda, visto terem sido de 215 contra 221 do ano passado (+- 3 %).

Reproduzem na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo, um percentual de 62 % (sessenta e dois 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 total, seja pela criação do processo, acompanhamento e esclarecimentos aos interessados de quais procedimentos redundam na verificação metrológica realizada pelo Ipem, principalmente com a emissão do Relatório de Ensaio (Laudo), pois ele é que balizará pela **Aprovação** ou **Reprovação** do Hidrômetro a discussão quanto aos valores de conta que tenham ocorrido em distorção aos habituais pagos nas contas anteriores.

Como toda Ouvidoria, a mediação do Ipem-Pr é substancialmente importante na medida que prepara o consumidor para o caminho que irá trilhar, deixando-o inteirado dos passos seguintes na batalha então iniciada.

abr/ 2026



Segue cópia de nosso quadro de manifestações atendidas ao longo dos anos, para ciência do crescimento em número e na confiança dos consumidores quanto ao papel importante exercido pela Ouvidoria do Ipem-Pr no recebimento, busca do tratamento necessário e praticado por nossas áreas de atuação, culminando com o retorno informativo que almejam:

ATENDIMENTOS REALIZADOS													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2016	35	46	49	41	23	37	53	62	46	51	39	47	529
2017	70	85	97	44	41	51	57	53	56	70	47	33	704
2018	36	44	34	70	40	50	56	64	49	63	50	44	600
2019	42	55	54	63	49	93	72	108	82	75	49	54	796
2020	49	48	61	21	50	20	30	33	52	27	25	24	440
2021	43	46	60	35	43	42	39	34	42	44	66	47	541
2022	26	40	41	41	40	28	35	40	37	35	25	36	424
2023	65	34	52	47	56	61	67	63	70	67	63	48	628
2024	68	82	109	81	67	102	83	98	73	84	78	45	970
2025	137	85	102	111	95	82	70	77	75	97	64	179	1.174
2026	112	107	124										343

Sergio José Camargo
Ouvidor

abr/ 2026