OUVIDORIA/Ipem-Pr

RELATÓRIO 2026

Segundo Trimestre (abr-mai-jun)

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

jul/ 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 segundo trimestre de 2026 (abril, maio e junho), o Ipem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **373** manifestações.

II – MEIOS DE RECEBIMENTO E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

Apresentação-Canal de entrada	Total
Internet	284
Telefone	86
Presencial	3
Total Geral	**373**

Tipo	Total
Solicitação	207
Denúncia	100
Comunicação	46
Reclamação	19
Sugestão	1
Total Geral	**373**

Denúncia + Comunicação (= denúncia anônima) > 146 (cento e quarenta e seis)

III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Redistribuídas conforme quadros abaixo:

jul/ 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

Assunto-Área	Total
Metrologia, normalização e qualidade industrial	287
Outros - PROCON - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	7
Outros - INSS - Cadastros e Documentação - Demora análise e liberação Aux. Maternidade	6
Outros - INSS - Cadastros e Documentação - Análise documental em atraso	4
Outros - INSS - Benefícios e serviços - denúncia pgto indevido	3
Outros - Benefícios e serviços - INSS - atraso análise e Pgto aux. Incapac. Trabalho	2
Outros - ANP -= Suspeita de fraude qualidade combustíveis - Campina da Lagoa	1
Outros - ANP - Empresa revendedora de Gás não autorizada	1
Outros - Fisc. do Estado - prods desacompanhados da documentação fiscal correspondente (NOTA FISCAL).	1
Outros - ANTT - Denúncia Crime - Auto Viação Garcia	1
Outros - Vigilância em Saúde - Atend. Prestado Clín. Ad Clinic	1
Outros - Assinatura digital em doc's - requer acesso	1
Outros - Desinformação/Fake News - Uso de Plataformas c/ pgto usuário	1
Outros - Atend.ao público - SERASA - requer cópia dívida orginal sem reconhecer serv. prestado	1
Outros - Água - solicitação de verificação metrológica em hidrômetro - dados incompletos	1
Outros - Atendimento ao público	1
Outros - Telecomunicações - Cobranças indevidas	1
Outros - Atendimento ao público - DNIT - Valor de cobrança não reconhecido pelo manifestante	1
Outros - Conta Gov.Br - SERASA - queixa não atualização dívida paga	1
Outros - Atendimento ao público - Inst. De Previdência Social - Ctba -Pr. - atendimento precário	1
Outros - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial - Distrato de compra e venda - lotes	1
Outros - Atendimento ao público - Posto Saúde Vila Leonice - Curitiba-Pr	1
Outros - Economia e Finanças - Recebimento valor de Consórcio	1
Outros - Atendimento ao público - Relativo ao CRAS - Bolsa Família bloqueado	1
Outros - Fiscalização do Estado	1
Outros - Autoriz., Regulação e Fiscaliz. - Possível comercializ. Irreg. de prods proibidos e exposição de menores	1
Outros - Abastecimento e armazenagem - aleatoriedade na informação do manifestante	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - DETRAN-PR - Falta de informações	1
Outros - Segurança Alimentar e Nutricional	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - Estab. Revend. S/ alvará funcionamento	1
Outros - UNOPAR - Educação Superior - análise documental e informações em atraso	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - Minist. Trabalho	1
Outros - Vigilância em Saúde - Incômodo causado animais de vizinhança	1
Outros - Benefícios e serviços - denúncia de valor pago indevidamente	1
Outros - Corrupção - Bolsa Família - pagamento indevido benefício	1
Outros - Corrupção - Bolsa Gás c/ valor cobrado indevid. Distribuição	1
Outros - Dados Pessoais - LGPD	1
Outros - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Outros - Benefícios e serviços - INSS - Pgto aux. Incapac. Trabalho	1
Outros - Denúncia Crime - Vítimas de estelionato - Campo Mourão	1
Outros - Benefícios e serviços - Queixa sobre atestado médico não considerado	1
Outros - DETRAN - Renovação CNH automática não confirmada por Sistema de informações	1
Outros - Cadastros e Document. - E-SOCIAL c/ observação que impede empréstimo solicitado	1
Outros - Falta de atendimento odontológico Postos de Saúde	1
Outros - Cadastros e Documentação - Acesso informações Graduação em Portal Educacional - não concedido	1
Outros - Fisc. do Estado/Município - prods comercializados local improprio/inseguro	1
Outros - Cadastros e Documentação - Exclusão Alistamento Militar	1
Outros - GOV.BR - Denúncia Crime - invasão dados particulares	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal - ANTT	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal - Nubank - solic. Negociação de crédito	1
Outros - INSS - Autorização, Regulação e Fiscalização - Atraso troca de nome	1
Metrologia, normalização e qualidade industrial - Queixa autuado - Conduta ética e irregular servidor	1
Outros - Minist. Trabalho - Atendimento ao público - retirada denúncia resolvida	1
Outros - Cadastros e Documentação - Rejeição na tentativa cadastro motorista aplicativo	1
Outros - INSS - Licença médica concedida com fruição irregular do solicitante	1
Outros - Cadastros e Documentação Educação Superior - Currículo LATES	1
Outros - PR-CONSIG - Cadastros e documentação	1
Outros - Certidões e Declarações - INSS s/ retorno informativo processo aberto	1
Outros - Queixa sobre análise atestado médico apresentado	1
Outros - Certidões e Declarações - IR s/ processamento - requer pgto de direito	1
Outros - Serviços Internet redistrib. Forma irreg. Empresa Londrina/Pr	1
Outros - Certidões e Declarações - Pedido de senha impede acesso informações	1
Outros - Transparência e acesso à informação - ANVISA - Campanhas Vacinação	1
Outros - CNH - Pgto taxa de renovação sem atualização de dados	1
Outros - Vigilância em Saúde	1
Outros - Conduta ética e irreg. de servidores/colaboradores	1
Outros - Vigilância em Saúde - Atend. Prestado Clín. Ad Clinic - REPETIDA...	1
Outros - Conduta ética e irregularidades de servidores - Médico denunciado	1
Conduta ética e irregularidades de servidores - Denúncia comportamento inadequado	1
Outros - Conta Gov.Br - "Programa Mais Professores"	1
Total Geral	**373**

jul/ 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

Área - Assunto - Sub-Assunto - TAG	Total
Instrumento de Medição - Hidrômetro	178
Produto Regulamentado - Colchões e Colchonetes	64
Instrumento de medição - Bomba de Combustível	19
Instrumento de Medição - Balança	10
Outros - PROCON - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	7
Outros - INSS - Cadastros e Documentação - Demora análise e liberação Aux. Maternidade	6
Outros - INSS - Cadastros e Documentação - Análise documental em atraso	4
Outros - INSS - Benefícios e serviços - denúncia pgto indevido	3
Produto pré-medido	2
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	2
Outros - Transparência e acesso à informação - ANVISA - Campanhas Vacinação	1
Outros - GOV.BR - Denúncia Crime - invasão dados particulares	1
Outros - Denúncia Crime - Vítimas de estelionato - Campo Mourão	1
Outros - ANP - Empresa revendedora de Gás não autorizada	1
Outros - Minist. Trabalho - Atendimento ao público - retirada denúncia resolvida	1
Outros - Abastecimento e armazenagem - aleatoriedade na informação do manifestante	1
Outros - Corrupção - Bolsa Família - pagamento indevido benefício	1
Outros - Água - solicitação de verificação metrológica em hidrômetro - dados incompletos	1
Outros - Falta de atendimento odontológico Postos de Saúde	1
Outros - ANP -= Suspeita de fraude qualidade combustíveis - Campina da Lagoa	1
Consulta DACO-Protoc. 25.941.354-0 - Produto tipo "Robô-trader"	1
Outros - ANTT - Denúncia Crime - Auto Viação Garcia	1
Outros - Queixa sobre análise atestado médico apresentado	1
Outros - Assinatura digital em doc's - requer acesso	1
Outros - Vigilância em Saúde - Incômodo causado animais de vizinhança	1
Outros - Atend. ao público - RH s/comprovação de desligamento manifestante interessado	1
Outros - Dados Pessoais - LGPD - nº de telefone particular para empresa	1
Outros - Atend.ao público - SERASA - requer cópia dívida orginal sem reconhecer serv. prestado	1
Outros - DETRAN - Renovação CNH automática não confirmada por Sistema de informações	1
Outros - Atendimento ao público - DNIT - Valor de cobrança não reconhecido pelo manifestante	1
Outros - Fisc. do Estado/Município - prods comercializados local improprio/inseguro	1
Outros - Atendimento ao público - Inst. De Previdência Social - Ctba -Pr. - atendimento precário	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal - Nubank - solic. Negociação de crédito	1
Outros - Atendimento ao público - Posto Saúde Vila Leonice - Curitiba-Pr	1
Instrumento de Medição -Radar	1
Outros - Atendimento ao público - Relativo ao CRAS - Bolsa Família bloqueado	1
Instrumento de Medição Regulamentado - Cronotacógrafo	1
Outros - Autoriz., Regulação e Fiscaliz. - Possível comercializ. Irreg. de prods proibidos e exposição de menores	1
Outros - Serviços Internet redistrib. Forma irreg. Empresa Londrina/Pr	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - DETRAN-PR - Falta de informações	1
Outros - Vigilância em Saúde - Atend. Prestado Clín. Ad Clinic	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - Estab. Revend. S/ alvará funcionamento	1
Oficinas autorizadas - RBMLQ - Queixa de valor cobrado pelo CREA	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - INSS - Fraude pgto benefício	1
Outros - Corrupção - Bolsa Gás c/ valor cobrado indevid. Distribuição	1
Outros - Autorização, Regulação e Fiscalização - Minist. Trabalho	1
Outros - Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial - Distrato de compra e venda - lotes	1
Outros - Benefícios e serviços - denúncia de valor pago indevidamente	1
Outros - Desinformação/Fake News - Uso de Plataformas c/ pgto usuário	1
Outros - Benefícios e serviços - INSS - atraso análise e Pgto aux. Incapac. Trabalho	1
Outros - Economia e Finanças - Recebimento valor de Consórcio	1
Outros - Benefícios e serviços - INSS - Pgto aux. Incapac. Trabalho	1
Outros - Fisc. do Estado - prods desacompanhados da documentação fiscal correspondente (NOTA FISCAL).	1
Outros - Benefícios e serviços - Queixa sobre atestado médico não considerado	1
Outros - Fiscalização do Estado - ref. Free Flow - pedágio s/ cancela	1
Outros - Cadastros e Document. - E-SOCIAL c/ observação que impede empréstimo solicitado	1
Outros - Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal - ANTT	1
Outros - Cadastros e Documentação - Acesso informações Graduação em Portal Educacional - não concedido	1
Outros - INSS - Autorização, Regulação e Fiscalização - Atraso troca de nome	1
Outros - Cadastros e Documentação - Exclusão Alistamento Militar	1
Avaliação da Conformidade - Queixa de autuado sobre penalidades aplicadas s/ orientações preliminares	1
Outros - Cadastros e Documentação - Rejeição na tentativa cadastro motorista aplicativo	1
Outros - INSS - Licença médica concedida com fruição irregular do solicitante	1
Outros - Cadastros e Documentação Educação Superior - Currículo LATES	1
Outros - PR-CONSIG - Cadastros e documentação	1
Outros - Certidões e Declarações - INSS s/ retorno informativo processo aberto	1
Outros - Queixa com relação ao preço Óleo Diesel	1
Outros - Certidões e Declarações - IR s/ processamento - requer pgto de direito	1
Outros - Segurança Alimentar e Nutricional em risco - prod.comercializado sem qualquer rotulagem	1
Outros - Certidões e Declarações - Pedido de senha impede acesso informações	1
Outros - Telecomunicações - Cobranças indevidas	1
Conduta ética e irregularidades de servidores - Denúncia comportamento inadequado	1
Outros - UNOPAR - Educação Superior - análise documental e informações em atraso	1
Produto regulament.- Ap. Eletrodomésticos e Similares - Refrig.,Balcões de aço e outros - Industriais	1
Outros - Vigilância em Saúde - Atend. Prestado Clín. Ad Clinic - REPETIDA...	1
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares - Ionizadores elétricos	1
Outros - Vigilância em Saúde - Manicure sem esterilização de instrumentos	1
Certificação de prod/serv-DATE - Protoc. nº 25.953.724-0 -Posto Ensaio Cronotacógrafo	1
Outros - Conta Gov.Br - SERASA - queixa não atualização dívida paga	1
Outros - CNH - Pgto taxa de renovação sem atualização de dados	1
Produto Regulamentado - Ap.Eletro-domést. e similares - Fogão a gás Sírius - 4 bocas	1
Outros - Conduta ética e irreg. de colaboradores	1
Produto regulamentado – Aparelhos Eletrodomésticos e Similares - Bebedouros	1
Produto regulamentado - ARLA 32 - Insuficiência elementos p/ fiscalização	1
Produto regulamentado (Compulsoriamente)-Compressor de ar c/vasos de pressão	1
Outros - Conduta ética e irregularidades de servidores - Médico denunciado	1
Avaliação da Conformidade - Câmera de Ar para Motocicletas	1
Outros - Conta Gov.Br - "Programa Mais Professores"-manifestante reclama falta de seu nome	1
Total Geral	**373**

jul/ 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

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	232
Cadastrada	85
Encaminhada por Outro Órgão	27
Prorrogada	26
Complementação Solicitada	2
Complementada	1
Total Geral	**373**

Representação em percentual de conclusão > 73 % (setenta e três por cento)

V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Compilados os dados elencados neste **segundo trimestre de 2026**, por conseguinte fechando o semestre do ano (jan a jun-2026), a análise já representa uma boa amostra dos trabalhos em percentual que, fecharam em 59 % (cincoenta e nove por cento), embora em certas situações a ocorrência especial de algum item tira a cadência do que poderia qualificar a realização como rotineira.
Exemplo disso foi o surgimento “massificado” de manifestações para fiscalização de “Colchões e Colchonetes” na Área da Qualidade, exigindo estudo do Inmetro para criação de laboratórios capilarizados pelos Ipem’s da RBMLQ-I (Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade).
No caso do Paraná, ainda em tratativas que vem apontando termos em breve uma unidade laboratorial com instalação na cidade de Maringá, em nosso Escritório daquela Regional, questões operacionais vem sendo tratadas. Dentre elas a forma de coleta de amostras, principalmente de maior porte (colchões de casal) que exigiriam veículo maior para o transporte e espaço também para armazenamento. Outra é o descarte das amostras, considerando que serão “trabalhadas” em exame e por conseguinte não servirão mais ao fim que se prestavam na forma anterior. Resta ainda a questão da devolução de amostras coletadas nos locais de revenda, se efetivamente terão dos fabricantes obrigatoriedade desse retorno, seja físico ou financeiro.
Afora esse item em especial, os demais relacionados à área de Metrologia Legal e até da Qualidade de Produtos e Serviços, essa Ouvidoria do Ipem tem seguido no atendimento das manifestações com apenas alguns percalços relativos a prazos, porém, mantendo na maioria das vezes um bom nível de resolução de todas as manifestações atendidas, como destacado acima, chegando aos **73 % (232 de 373).**

Na área da Qualidade, mencionamos anteriormente Colchões e Colchonetes, mas

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

temos sempre a questão envolvendo a concorrência dos fabricantes de itens como Brinquedos, Fios e Cabos, Aparelhos eletrodomésticos e similares (Bebedouros, Purificadores de Água, Chocadeiras elétricas, Refrigeradores, Balcões Industriais) utilizados para conservação e comercialização de alimentos em locais de atendimento a clientes, principalmente aqueles que atendem restaurantes, etc.

As manifestações abertas por empresas concorrentes, apelam ao Inmetro e Ipem's da Rede em sua área técnica de atuação, vislumbrando uma concorrência sempre 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. Isso redunda 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.

Da Metrologia Legal, continua o item **"Hidrômetro"** como sendo maioria dentre as manifestações atendidas, por conseguinte levantando o índice de itens da Metrologia Legal, seguido por outros como Bombas de Combustíveis, Balanças e Pré-Medidos.
Seu processo tem abertura protocolar pois a verificação metrológica feita pelo Ipem em atendimento inicial junto ao cliente/consumidor, depende em sequência da Sanepar (Concessionária) no caso do Paraná, e aí a questão técnica da coleta e troca de equipamento no local de instalação é dela, o que nos leva sempre ao aguardo para atuação em segundo plano e, consequente fecho no atendimento.
As solicitações de verificação de Hidrômetros nestes primeiros seis meses do ano, comparados a mesmo período de 2025, tiveram pequena queda, visto terem sido de 393 contra 415 do ano passado, representando algo em torno dos 5 % (cinco por cento).
Reproduzem assim na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo do Ipem-Pr, um percentual de **57 % (cincoenta 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 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 **A**provação ou **Re**provação do Hidrômetro. Com isso restará às partes, a discussão quanto aos valores de conta que tenham ocorrido em distorção aos habituais pagos nas vezes anteriores.

As solicitações/denúncias de **"Bombas de Combustível"** com suspeitas de irregularidade levantadas pelos consumidores, podem advir de ações tomadas pelo Inmetro a nível Federal, e aí não só o Ipem-Pr. no Estado (ele que atua rotineiramente nesse item), mas também outros Órgãos de Fiscalização buscam de forma conjunta atuar nos Estabelecimentos Revendedores de Combustíveis.

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

Com isso, Procon, Delcon, ANP, Fazenda Estadual, Bombeiros, etc, filtram situações em suas visitas fiscalizatórias que podem detectar até o aspecto fiscal de impostos eventualmente sonegados, pois nas denúncias de possível mistura de componentes a outros mais baratos, ocorre por consequência 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. Quando manifestações nos chegam se referindo à qualidade dos combustíveis são de pronto remetidas à ANP que tem essa prerrogativa no atendimento.

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.

Segue 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	141	86	122							***692***

Sergio José Camargo
Ouvidor

jul/ 2026