



RELATÓRIO 2025

Primeiro Trimestre

SOLICITAÇÕES E ATENDIMENTOS

OUVIDORIA

abr/ 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 primeiro trimestre de 2025 (janeiro, fevereiro e março), o Ipem-Pr. por meio de sua Ouvidoria recebeu um total de **329** manifestações.

II – MEIOS E TIPOS DE RECEBIMENTO

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

Apresentação-Canal Entrada	Total
Internet	250
Telefone	72
Presencial	6
E-mail	1
Total Geral	329

Tipo	Total
Solicitação	231
Denúncia	56
Comunicação	34
Reclamação	8
Total Geral	329

Denúncia + Comunicação (= denúncia anônima) > 90 (noventa)

abr/ 2025



III – OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresentando-se redistribuídas conforme quadros abaixo:

Assunto-Área	Total
Metrologia Legal	269
Avaliação da Conformidade	48
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Outros em Previdência	1
Abastecimento	1
Atendimento	1
Assédio moral	1
Outros em Transporte	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Programa Bolsa Família	1
Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	1
Conduta Ética	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Total Geral	329

Área - Sub-Assunto	Total
Instrumento de Medição Regulamentado	261
Regulamentação Doméstica	32
Outros	14
Regulamentação Elétrica	6
Regulamentação Automotiva	4
Produto Pré-medido	3
Instrumento de Medição Não Regulamentado	2
Regulamentação Automotiva	1
Regulamentação Infantil	1
Regulamentação Extinção de Incêndio	1
Regulamentação Construção Civil	1
Regulamentação Têxtil	1
Regulamentação Alimentos	1
Conduta imprópria nas relações de trabalho	1
Total Geral	329

abr/ 2025



Assunto - Tag	Total
Instrumento de Medição - Hidrômetro	221
Produto regulamentado - Aparelhos Eletrodoméstico e Similares	25
Instrumento de Medição - Bomba de combustível	21
Outros	16
Instrumento de Medição - Balança	13
Produto/Serviço regulamentado	7
Produto regulamentado - Fios e Cabos	5
Produto regulamentado - Colchões e Colchonetes	4
Produto regulamentado (Compulsoriamente)	4
Instrumento de Medição - Radar	4
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	2
Produto regulamentado - Têxtil	1
Produto regulamentado - Brinquedos	1
Instrumento de medição	1
Serviço regulamentado - Empresa de manutenção em extintores	1
Medição Antropométrica	1
Conduta profissional	1
Produto pré-medido	1
Total Geral	329

IV – RELATÓRIO SIMPLIFICADO

Situação	Total
Concluída	188
Cadastrada	83
Prorrogada	51
Encaminhada por Outro Órgão	6
Arquivada	1
Total Geral	329

abr/ 2025



V – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Identificamos nos dados planilhados que a maioria das ocorrências iniciaram o ano de 2025 com a predominância dos hidrômetros, Aparelhos Eletrodomésticos e similares e bombas de combustível.

Quanto aos aparelhos eletrodomésticos e similares, cobertos pela área da Qualidade, se referem à nossa ação 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, neste início de ano mais do que nunca 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 ainda no final do primeiro semestre/2025, num efeito minimizador de eventuais fraudes.

Porém, ainda 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, continuam bem reproduzidas na criação dos protocolos de atendimento via Sistema E-Protocolo, e em cálculo feito representaram 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.

Sergio José Camargo

Ouvidor

abr/ 2025