

Estado moderniza gestão do Ipem e amplia canais de comunicação com a sociedade

Ter 28 março

Viver em um mundo movido pelo consumo crescente de produtos e serviços requer atenção constante, cuidado e o apoio de órgãos especializados na fiscalização. Como parte desse elo, os mineiros têm no [Instituto de Metrologia e Qualidade do Estado de Minas Gerais \(Ipem-MG\)](#) um aliado fortalecido, que apresenta respostas mediante fiscalização planejada e a partir de denúncias que chegam às suas unidades, por meio de canais especializados. Tudo isso contribui para diminuir prejuízos e melhorar as relações de consumo. A gestão atual tem apostado na modernização da gestão para melhor atender à população, como o lançamento do novo portal da Ouvidoria.

O Ipem-MG é um órgão do [Governo do Estado](#), vinculado à [Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior \(Sedectes\)](#). As suas ações são delegadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) e se desenvolvem para oferecer exatidão das medições nos campos em que a metrologia legal atua. O Ipem tem sua sede em Contagem e mais 13 unidades regionais: Belo Horizonte, Caratinga, Curvelo, Divinópolis, Governador Valadares, Juiz de Fora, Montes Claros, Patos de Minas, Passos, Pouso Alegre, Uberaba, Uberlândia e Varginha. Portanto, o instituto está presente em todas as regiões e atende os 853 municípios que integram os 17 Territórios de Desenvolvimento.

Periodicamente, os fiscais do Ipem-MG entram em campo para verificar e fiscalizar a indústria e o comércio varejista em Minas Gerais. No caso da gerência de pré-medidos, como o próprio nome já diz, ela se ocupa dos produtos embalados e medidos sem a presença do consumidor, como papel higiênico, café, detergente, arroz, açúcar, leite, biscoitos, sabão em pó, mas também fiscaliza produtos embalados pelos próprios supermercados como frios, castanhas, carnes, entre outros.

No Brasil, existem mais de 500 tipos de produtos certificados pelo Inmetro, número ainda pequeno se comparado a países da América do Norte e Europa, onde a cultura da metrologia e qualidade é mais tradicional. Entretanto, o número de produtos aumenta a cada ano e exige dos órgãos estaduais mais trabalho na metrologia e na qualidade. “O Brasil tem acordos internacionais com Estados Unidos e Europa, o que facilita a certificação, mas os produtos da Ásia exigem ainda mais trabalho”, revela o diretor-geral do Ipem-MG, Fernando Sette.

Combustíveis e as fraudes

Os postos de combustíveis continuam sendo um grande desafio para o Ipem-MG e para a sociedade. As fraudes, em sua maioria, são detectadas nos bicos injetores, pois o instrumento de medição pode ser manipulado para fornecer menos combustível do que a quantidade paga. Em Minas Gerais existem cerca de 40 mil bicos, sendo que a maioria das bombas possui de quatro a seis bicos.

Para o diretor-geral, o trabalho é difícil, mas além da fiscalização, ele tem feito palestras e reuniões em eventos do Sindicato do Comércio Varejista de Derivados do Petróleo do Estado de Minas Gerais (Minaspetro) e da Associação Mineira de Supermercados (Amis). “Não deixamos de atuar em nenhum momento, mas temos frisado a importância de trabalhar em prol da sociedade para contribuir a favor de todos os envolvidos nas relações comerciais”, explica.

Fernando Sette diz que as fiscalizações do Ipem-MG seguem o planejamento anual e não são motivadas apenas por denúncias, mas elas auxiliam na execução do trabalho, pois contribuem para que o Instituto consiga mapear os locais e produtos com maior índice de irregularidades. Ele observa que é preciso ficar atento aos postos de gasolina, cujos preços se mostram muito mais baratos em relação à grande maioria. “Em algumas situações eles não vão entregar a mesma quantidade de litros pelos quais você está pagando. Se houver indícios muito fortes disso, o Ipem pode ser acionado pelos nossos canais”, orienta.

Canais de comunicação disponíveis

Em julho de 2016, houve o lançamento do novo portal da Ouvidoria do Instituto. Essa nova ferramenta trouxe maior facilidade no relacionamento dos diversos segmentos da sociedade com o Ipem-MG. A nova plataforma da Ouvidoria permite ao cidadão registrar as manifestações -- denúncias, reclamações, críticas, dúvidas, solicitações de serviço, sugestões ou elogios -- diretamente no site do Ipem-MG (www.ipem.mg.gov.br) na seção [fale conosco](#).

Após finalizar a demanda, o sistema fornece, automaticamente, um número de protocolo para que o autor da demanda possa acompanhá-la no próprio site do Instituto. O novo Portal da Ouvidoria ([fale conosco](#)), em 2016, permitiu um aumento de reclamações de 92,2%, em relação ao ano de 2015. Considerando de julho a dezembro de 2016, período em que o novo sistema entrou em funcionamento, as denúncias representaram 146,5% de todo o ano de 2015.

Ou seja, desde que o serviço foi habilitado, os registros recebidos superam o total de manifestações de todo o ano de 2015. O cidadão ainda pode registrar sua demanda pelo endereço eletrônico ouvidoria@ipem.mg.gov.br ou pelo telefone 08000 335 335. A manifestação realizada por e-mail ou telefone também entra no sistema e gera protocolo. Questionado se a maioria das denúncias se confirma, o diretor-geral do Ipem afirma que mais de 90% delas têm fundamento e a solução também alcança essa mesma média percentual.

Poder de polícia do órgão

Em recente coleta para análise de pacotes de biscoitos, constatou-se que na embalagem indicava 66g de produto, porém, após ser verificado pelo Instituto de Metrologia e Qualidade do Estado de Minas Gerais (Ipem-MG) foi constatado que só havia 60g. Na média, o consumidor estava sendo prejudicado em 6g de produto em cada pacote, ou seja, até uma bolacha a menos. A diferença pode parecer pequena, mas ao multiplicar esse valor pelos milhares de pacotes de biscoitos comercializados todos os dias com menos quantidade de produto, o volume se torna grande.

O órgão fiscalizador destaca que o biscoito foi o produto pré-medido que apresentou o maior índice de irregularidades em 2016. Quando o Ipem, com o poder de polícia que tem, encontra essas

inconformidades, a indústria é multada e deve retirar do mercado todo o lote do produto, e ainda corrigir o erro para poder voltar a comercializar a mercadoria.

A legislação metrológica vigente prevê multa de R\$ 100 a R\$ 1,5 milhão. Os valores levam em consideração o tamanho da empresa, a margem de erro, danos ao consumidor/sociedade, fatores técnicos e se o fabricante é reincidente. Todas essas informações são analisadas cuidadosamente pela área jurídica do Ipem-MG. Outra queixa do consumidor que chega ao Ipem-MG com muita frequência é a venda do pão francês por unidade, quando ele só deve ser comercializado por peso, conforme a portaria nº 146 de 20/06/2006, do Inmetro.

Para o diretor-geral do órgão, a fiscalização contribui para regular o mercado e beneficia a sociedade para que ela não seja lesada na aquisição de algum produto, no que se refere à quantidade, riscos à saúde e à segurança. Há também nesse trabalho o intuito de preservar a indústria que trabalha corretamente. “A fiscalização é consequência da verificação e serve para dar segurança a todas as relações comerciais e retirar do mercado os empreendedores que se utilizam de práticas nocivas à concorrência leal, regulando assim o mercado econômico”, conclui Fernando Sette.