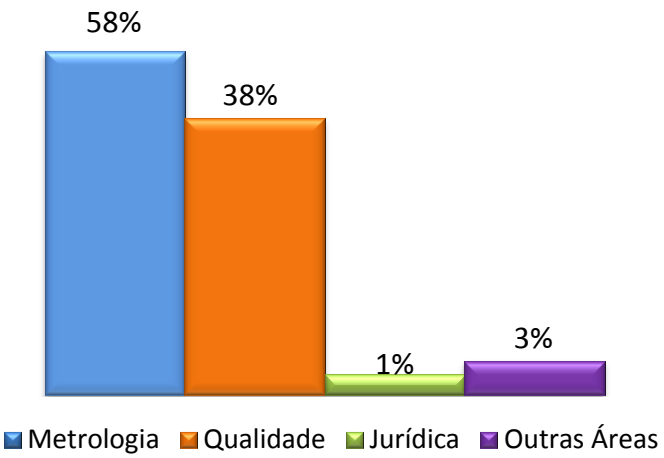
Sior – Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I

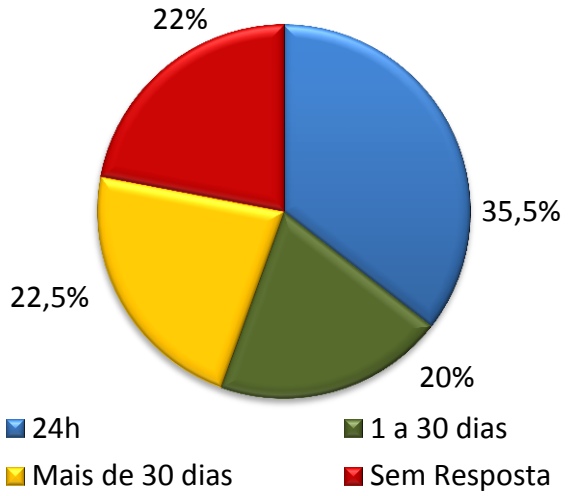
Relatório 2016 – 1º sem

Tipo	Total de Atendimentos	Concluídos	Sem Resposta
Denúncia	1.935	1.453	482
Informação	1.946	1.649	297
Reclamação	130	91	40
Crítica	01	01	----
Total	4.012	3.193	819

Atendimentos por área



Tempo de Resposta Geral



Denúncias mais demandadas

Metrologia	Quantidade	%
Bomba de combustível descalibrada	584	30%
Balança descalibrada	179	9%
Produto pré-medido - Quantidade diferente da embalagem	128	7%
Hidrômetro descalibrado	47	2,4%
Cronotacógrafo	40	2%

Qualidade	Quantidade	%
Aparelhos eletrodoméstico e similares – Segurança- sem selo	214	11%
Empresa clandestina de manutenção em extintores	80	4%
Empresa clandestina de Instalador de gnv	39	2%
Empresa clandestina de reforma de pneus	39	2%
Brinquedos – Sem certificação	**33**	**1,7%**

Obs .: Os Estados com mais demandas no período foram São Paulo, com 59%, do total de atendimentos registrados, Rio Grande do Sul, com 9% e Paraná, com 6%.

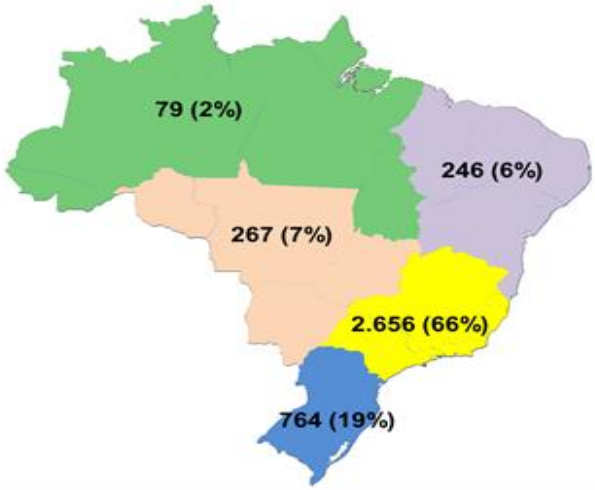
Obs 2.: A região sudeste foi a que apresentou o maior número de demandas consideradas procedentes no período, com um total de 266 registros.

Denúncias Maior índice de resultados procedentes	Total	Concluída	Procedente (*)
Pão Francês comercializado por unidade	40	27	20 (74%)
Reformador de pneus clandestino	39	22	16 (72,7%)
Instrumentos de medição – cronotacógrafos.	24	21	18 (85,7%)
PBE sem selo – Sistemas e Equipamentos para energia fotovoltaica	17	14	12 (85,7%)

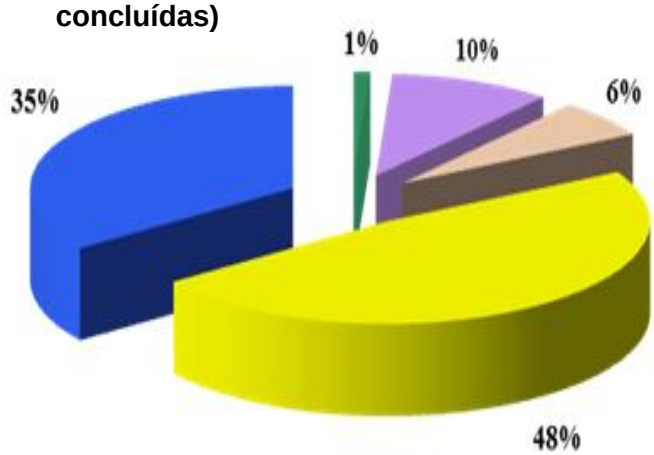
(*) O cálculo do % procedente é feito em relação ao total de demandas concluídas sobre o mesmo assunto.

Norte | Nordeste | Centro Oeste | Sudeste | Sul

Total de Atendimentos por Região



Denúncias Apuradas como Procedentes Total 558 (38,5% do total de denúncias concluídas)



Tempo de Resposta

Regiões	Até 24h	De 1 a 30 dias	+ de 30 dias	Sem resposta	Total
N	---	15	29	35	79
NE	02	117	73	54	246
CO	75	96	36	60	267
SE	1.314	209	475	658	2.656
S	30	380	296	58	764
Total	1.421 (35,5%)	817 (20%)	909 (22,5%)	865 (22%)	4.012 (100%)