RELATÓRIO SIOR
1º Semetre 2011

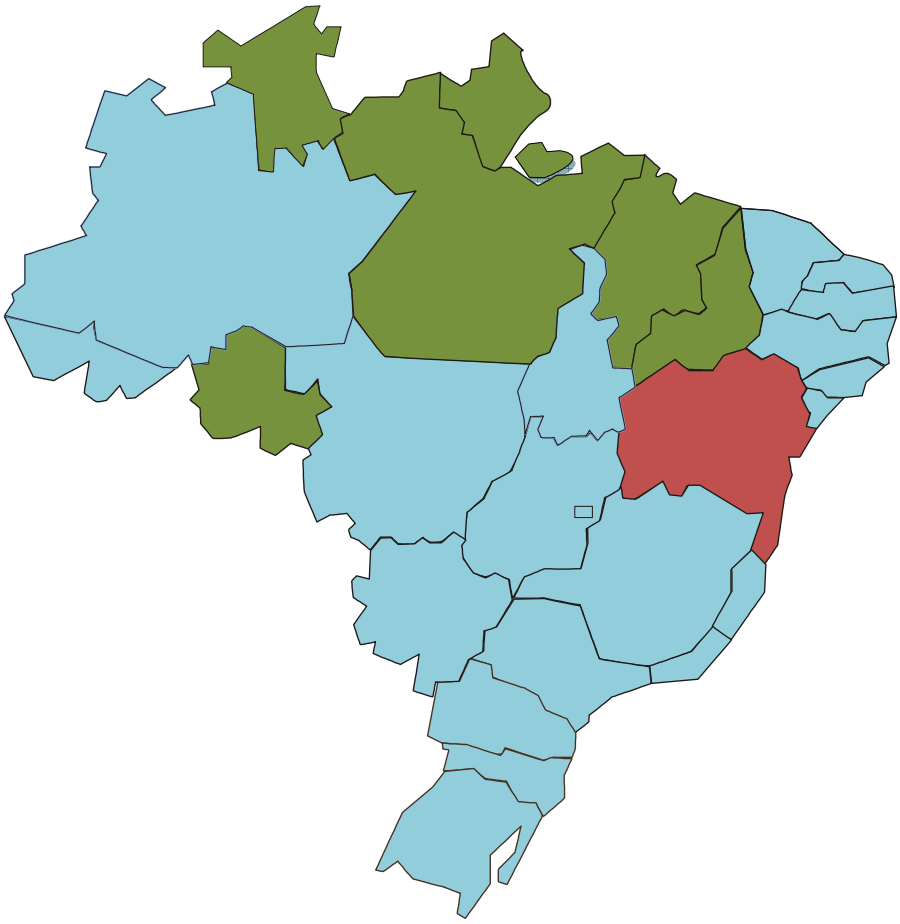
ÍNDICE

MAPEAMENTO DOS ESTADOS	Pág. 02
COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS	Pág. 03
COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS	Pág. 03
DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO	Pág. 04
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	Pág. 04
DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO	Pág. 05
TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO	Pág. 06
GRÁFICO DE DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR ESTADO	Pág. 07
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO	Pág. 08
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO	Pág. 09
ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES	Pág. 10
DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES	Pág. 11
DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO	Pág. 14
DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO	Pág. 15

MAPEAMENTO DOS ESTADOS

As representações estaduais da RBMLQ-I totalmente inseridas no Sior, que registraram demandas no Sistema SAC Web, disponível no Portal do Relacionamento, no primeiro semestre de 2011, foram dezenove:

AC, AM, AL, CE. ES, GO (DF),MG, MT, MS, PB, PR, PE, RJ, RN, RS, SC, SE, SP e TO.

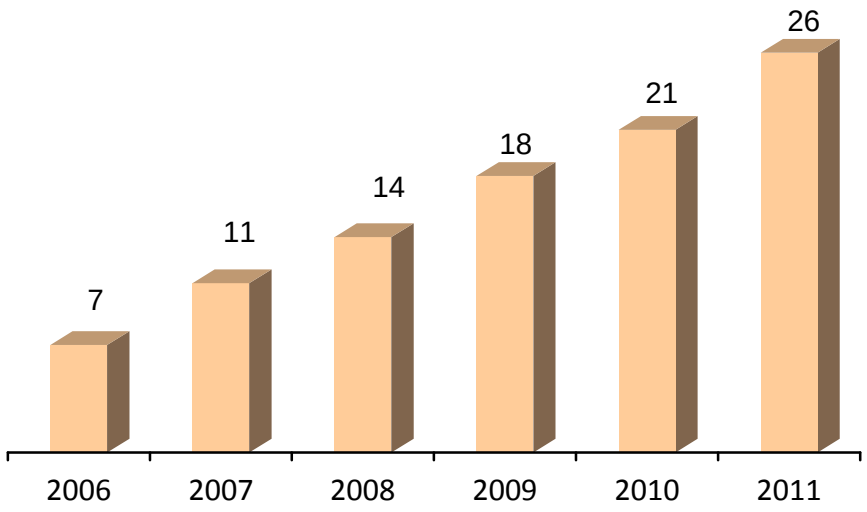


Inseridos no Sior – registrou demandas no Sac

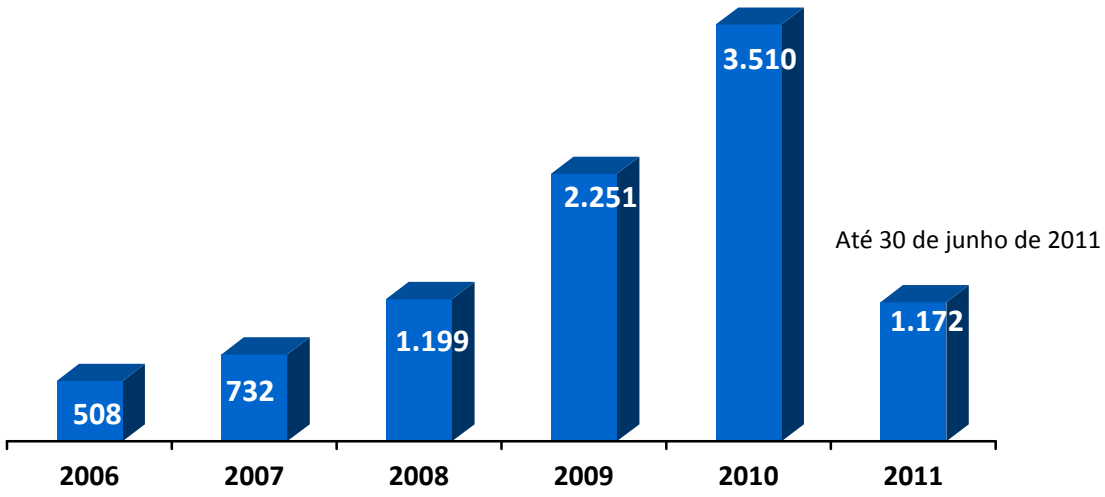
Inseridos no Sior –não registrou demandas no Sac (não teve treinamento)

Inseridos no Sior – não registrou demandas no Sac (teve treinamento)

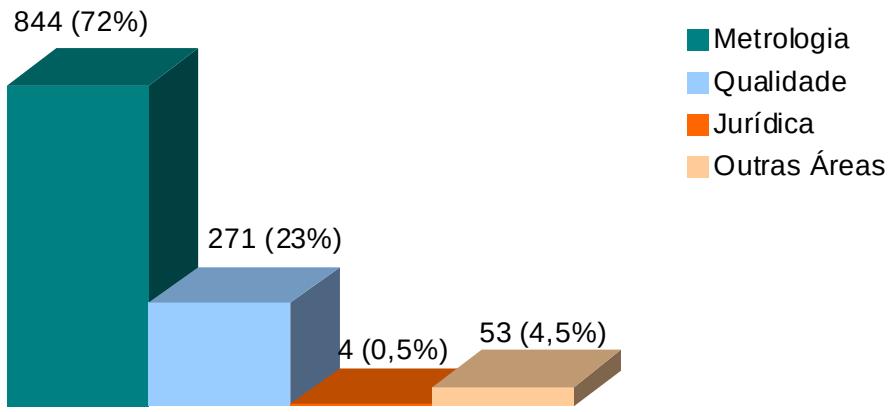
COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ESTADOS INSERIDOS



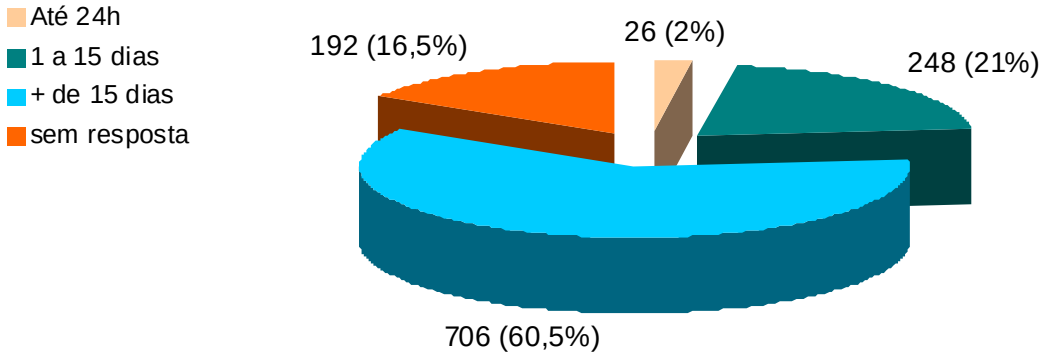
COMPARATIVO DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS



DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS POR REGIÃO

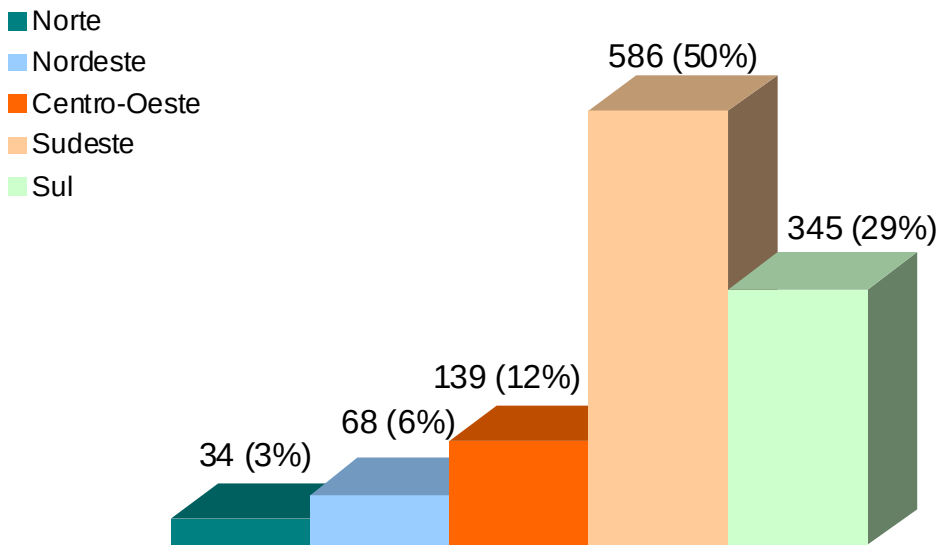


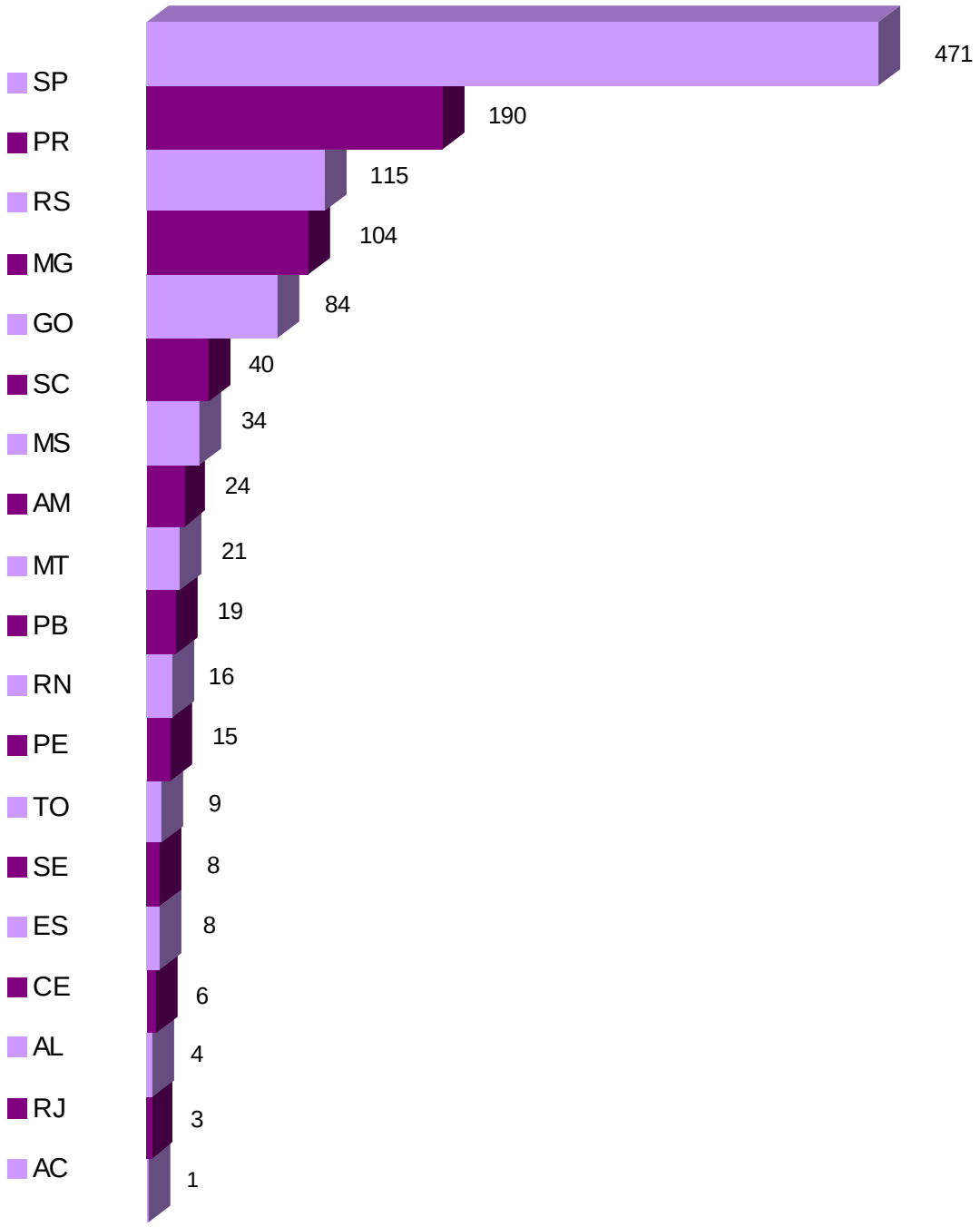
TABELA DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados quantitativos acumulados no primeiro semestre de 2011, por estado:

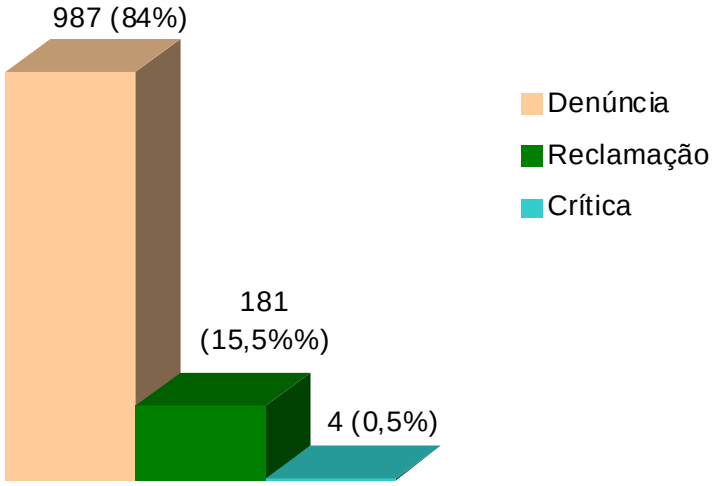
SIOR		
Quantidade de atendimento		
Região	**Estado**	**Total acumulado (1º Semestre 2011)**
Norte	AC	1
	AM	24
	TO	9
	Total	**34**
Nordeste	AL	04
	CE	06
	PB	19
	PE	15
	RN	16
	SE	08
	Total	**68**
Centro-Oeste	GO / DF	84
	MT	21
	MS	34
	Total	**139**
Sudeste	RJ	3
	MG	104
	ES	8
	SP	471
	Total	**586**
Sul	PR	190
	SC	40
	RS	115
	Total	**345**
Total		**1.172 (100%)**

Obs.: Os Estados que mais se destacaram em 2011 foram São Paulo, com 40%, do total de atendimentos registrados, Paraná, com 16% e Rio Grande do Sul, com 10%.

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR ESTADO

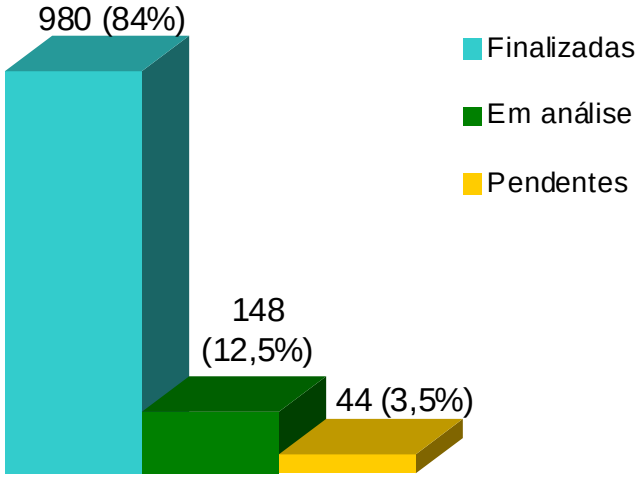


DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR TIPO



Atendimento por Tipo – 2011 (1º semestre)					
Região	**Estado**	**Reclamação**	**Denúncia**	**Crítica**	**Total**
Norte	AC	1	---	---	1
	AM	4	20	---	24
	TO	4	5	---	9
Nordeste	AL	---	4	---	4
	CE	1	5	---	6
	PB	1	18	---	19
	PE	---	15	---	15
	RN	2	14	---	16
	SE	2	6	---	8
Centro-Oeste	GO / DF	18	66	---	84
	MT	5	16	---	21
	MS	8	26	---	34
Sudeste	RJ	1	2	---	3
	MG	4	100	---	104
	ES	2	6	---	8
	SP	61	410	---	471
Sul	PR	41	145	4	190
	SC	11	29	---	40
	RS	15	100	---	115
Total		**181 (15,5%)**	**987 (84%)**	**4 (0,5%)**	**1.172 (100%)**

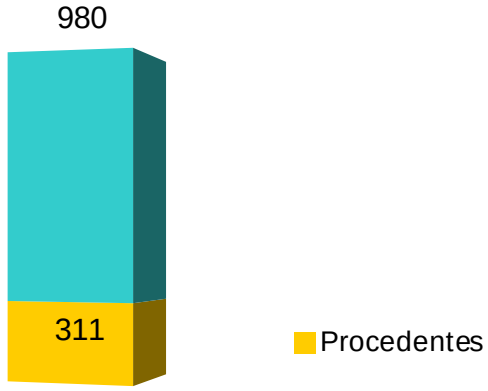
DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO



Atendimento por Finalização – 2011 (1º semestre)					
Região	**Estado**	**Pendentes**	**Em Análise**	**Finalizados**	**Total**
Norte	AC	---	---	1	1
	AM	---	---	24	24
	TO	---	1	8	9
Nordeste	AL	3	---	1	4
	CE	6	---	---	6
	PB	---	2	17	19
	PE	---	4	11	15
	RN	8	3	5	16
	SE	---	---	8	8
Centro-Oeste	GO / DF	2	14	68	84
	MT	3	4	14	21
	MS	---	---	34	34
Sudeste	RJ	2	---	1	3
	MG	2	49	53	104
	ES	---	---	8	8
	SP	10	60	401	471
Sul	PR	7	6	177	190
	SC	---	---	40	40
	RS	1	5	109	115
Total		**44 (3,5%)**	**148 (12,5%)**	**980 (84%)**	**1.172 (100%)**

ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES

Do total de 980 demandas finalizadas, 32% foram consideradas procedentes.



Comparativo de Procedência por Atendimento Finalizado – 2011 (1º semestre)

Região	Estado	Finalizados	Procedentes
Norte	AC	1	---
	AM	24	8 (33%)
	TO	8	1 (12,5%)
Nordeste	AL	1	---
	CE	---	---
	PB	17	5 (29%)
	PE	11	4 (36%)
	RN	**5**	**4 (80%)**
	SE	8	3 (37,5%)
Centro-Oeste	GO / DF	68	15 (22%)
	MT	14	1 (7%)
	MS	34	16 (47%)
Sudeste	RJ	1	1 (100%)
	MG	53	9 (17%)
	ES	**8**	**5 (62,5%)**
	SP	401	106 (26%)
Sul	PR	177	68 (38%)
	SC	40	14 (35%)
	RS	109	51 (47%)
Total		**980**	**311**

DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES

Índice de Procedência por Assunto – 2011 (1º semestre)

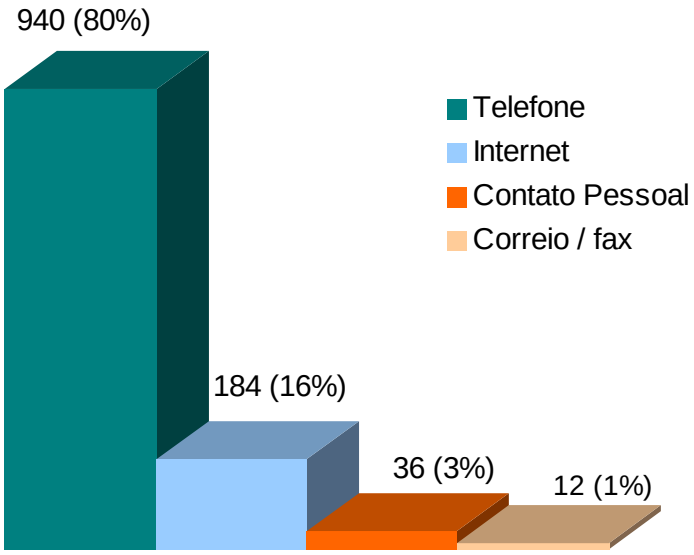
Região	Estado	Procedente	Assunto	Nº
Norte	AC	---	----	---
	AM	8	Produto com Certificação Compulsória sem a marca de avaliação da conformidade Balanças descalibradas	3 2
	TO	1	Bombas de combustível descalibradas	1

Nordeste	AL	---	---	---
	CE	---	**---**	**---**
	PB	5	Comercialização de pão francês em unidade	3
	PE	4	Balanças descalibradas Bombas de combustível descalibradas Comercialização de pão francês em unidade Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	1 1 1 1
	RN	4	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	2
	SE	3	Comercialização de pão francês em unidade	2

Região	Estado	Procedente	Assunto	Nº
Centro-Oeste	GO / DF	15	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	2
	MT	1	Extintor de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade	1
	MS	16	Brinquedos sem a marca de avaliação da conformidade Etiqueta Têxtil	5 2
Sudeste	RJ	1	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	1
	MG	9	Extintor de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade Comercialização de pão francês em unidade	3 2
	ES	5	Balanças descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	2 2
	SP	106	Bombas de combustível descalibradas Balanças descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem	18 14 12

Região	Estado	Procedente	Assunto	Nº
Sul	PR	68	Hidrômetros descalibrados	26
			Adaptadores para plugues e tomadas sem selo	8
			Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	7
	SC	14	Extintor de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade	2
			Bombas de combustível descalibradas	2
	RS	51	Empresa clandestina de serviço de manutenção em extintores	15
			Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem	10

DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO.



Atendimento por Canal – 2011 (1º semestre)						
Região	**Estado**	**Telefone**	**Internet**	**Correio / Fax**	**Presencial**	**Total**
Norte	AC	---	---	---	1	1
	AM	23	---	1	---	24
	TO	7	---	---	2	9
Nordeste	AL	2	---	---	2	4
	CE	6	---	---	---	6
	PB	18	---	---	1	19
	PE	10	2	1	2	15
	RN	16	---	---	---	16
	SE	5	---	---	3	8
Centro Oeste	GO / DF	61	11	1	11	84
	MT	16	2	1	2	21
	MS	28	2	1	3	34
Sudeste	RJ	3	---	---	---	3
	MG	72	32	---	---	104
	ES	4	4	---	---	8
	SP	412	51	7	1	471
Sul	PR	177	8	---	5	190
	SC	6	34	---	---	40
	RS	74	38	---	3	115
Total		**940**	**184**	**12**	**36**	**1.172**

DEMONSTRATIVO DE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO

Assuntos mais demandados - 2011 (1º semestre)		
Região	**Estado**	**Assunto**
Norte	AC	- Qualidade no atendimento
	AM	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem - Produto de Certificação Compulsória sem selo – fios e cabos
	TO	- Bombas de combustível descalibradas
Nordeste	AL	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	CE	- Balanças descalibradas - Empresa clandestina de manutenção em extintyores de incêndio
	PB	- Comercialização de pão francês em unidade - Bombas de combustível descalibradas
	PE	- Comercialização de pão francês em unidade - Balanças descalibradas
	RN	- Cestas de alimento sem a marca de avaliação da conformidade - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	SE	- Balanças descalibradas - Comercialização de pão francês em unidade

Região	Estado	Assunto
Centro-Oeste	GO	- Balanças descalibradas - Bombas de combustível descalibradas
	MT	- Balanças descalibradas
	MS	- Produto de certificação compulsória sem selo – Extintor - Produto de certificação compulsória sem selo – Brinquedo - Bombas de combustível descalibradas
Sudeste	MG	- Balanças descalibradas - Comercialização de pão francês em unidade - Bombas de combustível descalibradas
	ES	- Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	RJ	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	SP	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas
Sul	PR	- Bombas de combustível descalibradas - Hidrômetros com suspeita de erro na medição - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Produto de certificação compulsória sem selo – Extintor
	SC	- Balanças descalibradas - Instalador de gnv sem registro - Produto de certificação compulsória sem selo – Extintor
	RS	- Bombas de combustível descalibradas - Balanças descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem - Empresa de manutenção em extintores de incêndio sem registro