RELATÓRIO SIOR 2011

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO **Pág. 02**

NOTÍCIAS 2011/2012 **Pag. 03**

ANÁLISE DAS DEMANDAS **Pág. 04**

MAPEAMENTO DOS ESTADOS **Pág. 05**

DEMANDAS INSERIDAS PELAS OUVIDORIAS DOS ÓRGÃOS DELEGADOS **Pág.06**

EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS Pág. 07
ÁREA DE ATUAÇÃO Pág. 07
ATENDIMENTOS POR REGIÃO Pág. 07
DEMANDAS POR ESTADO Pág. 08
GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO Pág. 09
DEMANDAS POR TIPO Pág. 10
DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO Pág. 11
TEMPO DE ATENDIMENTO Pág. 12
DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES Pág. 13
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES Pág. 14
MAPA DAS PRINCIPAIS DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES POR REGIÃO Pág. 17

NIG – OUVID – 05 DEMANDAS RECEBIDAS PELO INMETRO E ENCAMINHADAS À REDE **Pág.18**

ÁREA DE ATUAÇÃO Pág. 19
ATENDIMENTOS POR REGIÃO Pág. 19
GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO Pág. 20
DEMANDAS POR ESTADO Pág. 21
DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO Pág. 22
TEMPO DE ATENDIMENTO Pág. 23
ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES Pág. 24
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES Pág. 25
MAPA DAS PRINCIPAIS DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES POR REGIÃO Pág. 27

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados contabilizados, ao longo do ano de 2011, no Sior - *Sistema Integrado de Ouvidorias na RBMLQ-I*, que consiste em uma rede de ouvidorias integradas, em nível nacional, para promover o atendimento ao cidadão, em tempo real.

As informações a seguir foram dispostas de modo a expor a imagem que o cidadão brasileiro tem de nossa Instituição e mostrar como ele tem procurado interferir na nossa dinâmica, trazendo sua expressiva colaboração no desenvolvimento de nossas atividades e, principalmente, apontando oportunidades de melhoria.

Este documento reflete, ainda, o esforço cotidiano de uma equipe que tem o compromisso com a cidadania e com a gestão e como objetivo principal acompanhar o atendimento à sociedade, em todo o País, sob grandes perspectivas, igualmente importantes: a qualidade, a agilidade, a transparência e o respeito ao cidadão.

Julieta Simas
Ouvidora do Inmetro

NOTÍCIAS 2011 / 2012

Espaço Sior

Em 2011, a Ouvidoria do Inmetro passou a contar com um *blog* de acesso restrito aos ouvidores do Sistema Inmetro, o Espaço Sior. Esse ambiente virtual permite agilizar o intercâmbio de informações institucionais entre as ouvidorias do Inmetro e dos órgãos delegados. A iniciativa foi uma conquista da Ouvidoria do Inmetro obtida com o apoio do Centro de Capacitação – Cicma. O Espaço Sior oferece fóruns com temas institucionais e de atendimento ao cidadão, *chats*, notícias, vídeos, palestras e publicações que visam à integração e ao nivelamento de informações sobre as questões de maior impacto nas atividades dos ouvidores.

2º Encontro Nacional de Ouvidores

Em setembro de 2011, foi realizado, em Petrópolis, o *II Encontro Nacional do Sior.*

O evento teve o objetivo de promover a integração e a troca de experiências entre as ouvidorias do Inmetro e dos órgãos delegados. O evento contou com a participação, como palestrantes, do diretor da Qualidade, Alfredo Lobo; da Coordenadora da Qualidade da Diretoria de Metrologia Legal, Renata Aparecida; e do chefe da Divisão de Comunicação Social do Inmetro, Afonso Ribeiro, que abordaram temas institucionais importantes para o nivelamento de informações dos ouvidores. Na ocasião, estiveram presentes ouvidores de 22 institutos delegados e das duas superintendências estaduais do Inmetro.

Para agilizar o processo de capacitação dos ouvidores do Sior, a Ouvidoria do Inmetro está investindo no "Treinamento a Distância". Essa ferramenta será utilizada, a partir de 2012, para o aperfeiçoamento dos profissionais das ouvidorias dos órgãos delegados. O Curso de Ouvidoria, por intermédio do Ensino a Distancia, visa facilitar o repasse de conhecimento aos ouvidores sobre questões relacionadas à atividade de atendimento ao cidadão e a questões institucionais. Na aplicação do curso, será utilizada a estrutura dos telecentros implantados nos órgãos delegados.

ANÁLISE DAS DEMANDAS

- Ao longo do ano de 2011, foram registrados 2.532 atendimentos pelas Ouvidorias da RBMLQ-I. De acordo com os dados fornecidos pelo *software* SAC – Sistema de Atendimento ao Cidadão – utilizado pelas Ouvidorias que fazem parte do Sior, 83% dos atendimentos de 2011 foram finalizados até 31 de dezembro. O tempo médio de resposta indicado no sistema foi de 1 a 30 dias (43%).
- O canal de atendimento mais freqüente é o telefone. Do total de atendimentos registrados em 2011, 68% foram feitos por meio de ligação telefônica. Esse canal de atendimento foi facilitado, considerando que 69% dos estados inseridos possuíam sistema de discagem gratuita (0800) – Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraná, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Roraima e São Paulo.
- As demandas mais comuns foram de denúncias, principalmente as relacionadas a bombas de combustível e balanças descalibradas e a produtos pré-medidos com quantidade diferente da informada na embalagem.
- Os dados fornecidos pelo *software* SAC indicam um índice médio de 32% de demandas consideradas procedentes, em nível nacional. Os Estados que mais se destacaram em demandas procedentes, em 2011, foram Rio Grande do Norte, com 96%; Espírito Santo, com 67%; Rio Grande do Sul, com 49%; e Sergipe, com 46% do total de atendimentos finalizados.

Em uma avaliação comparativa entre os assuntos mais demandados e o índice de procedência, temos a seguinte situação:

Assunto	Total de atendimentos em 2011 (% em relação ao total de atendimentos registrados)	Atendimentos finalizados e considerados procedentes sobre o assunto (% em relação aos atendimentos finalizados)
Bomba de combustível descalibrada	650 (26%)	73 (11%)
Produto Pré-medido Quantidade Inferior à Indicada na embalagem	330 (13%)	87 (26%)
Balança descalibrada	302 (12%)	68 (22%)
Denúncia sobre comercialização de pão francês em unidade	128 (5%)	52 (41%)

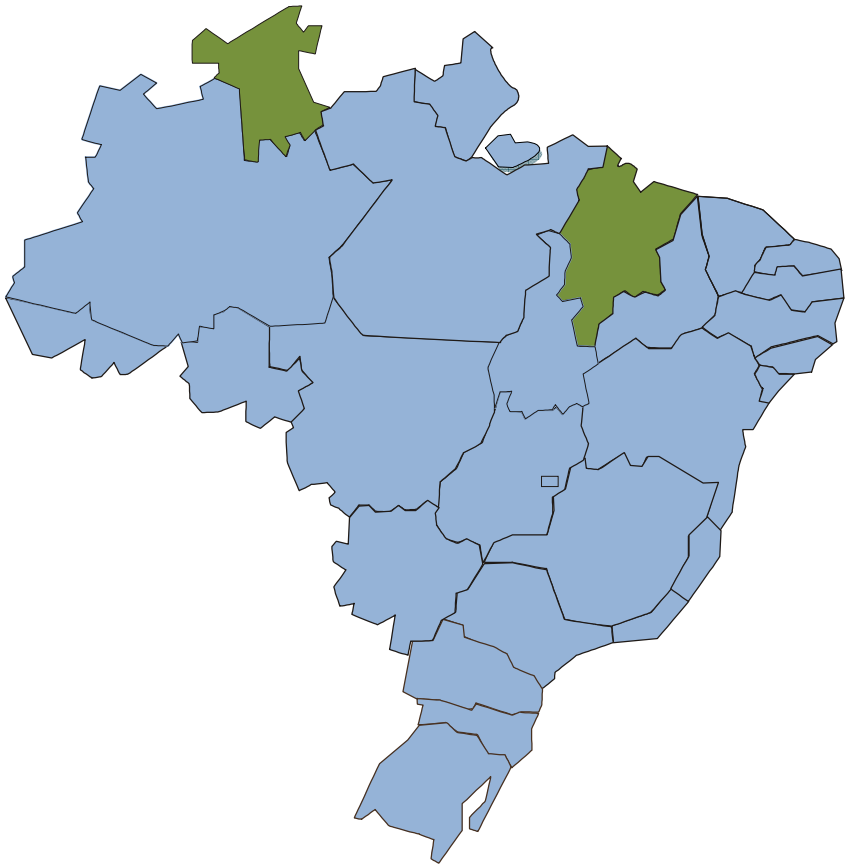
Situação em 1º de janeiro de 2012

Destaque: Embora as denúncias sobre bombas de combustível tenham sido o assunto mais demandado, com 26% do total da demanda registrada, obteve um baixo índice de procedência – 11%. Já a comercialização de pão francês por unidade foi um dos assuntos com maior índice de procedência – 41%.

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, em 2011, foram 24:

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



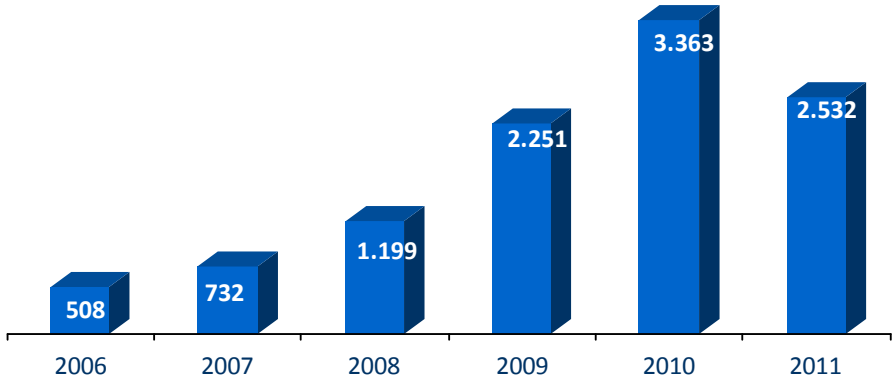
Inserido no Sior – registrou demandas no Sac

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

Destaque - Os órgãos delegados do Maranhão e de Roraima possuem ouvidores definidos, com acesso ao Sistema Sac e tiveram treinamento em setembro de 2011. Entretanto, não foram registradas demandas em 2011.

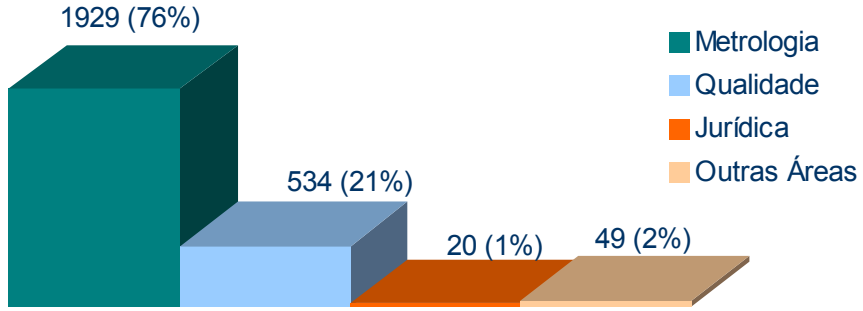
DEMANDAS INSERIDAS PELAS OUVIDORIAS DOS ÓRGÃOS DELEGADOS

EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS

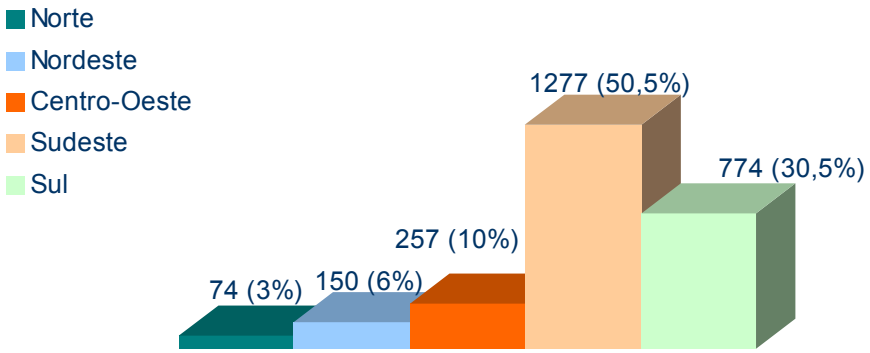


Obs.: Identificamos que os órgãos delegados da Bahia e do Rio de Janeiro não inseriram as demandas recebidas em 2011 no Sistema Sac.

ÁREA DE ATUAÇÃO



ATENDIMENTOS POR REGIÃO



Quantidade de atendimento	
Total	**2.532 (100%)**

Destaque: Os estados mais demandados em 2011 foram São Paulo, com 50,43%, do total de atendimentos registrados, Paraná, com 17% e Rio Grande do Sul, com 10,4%.

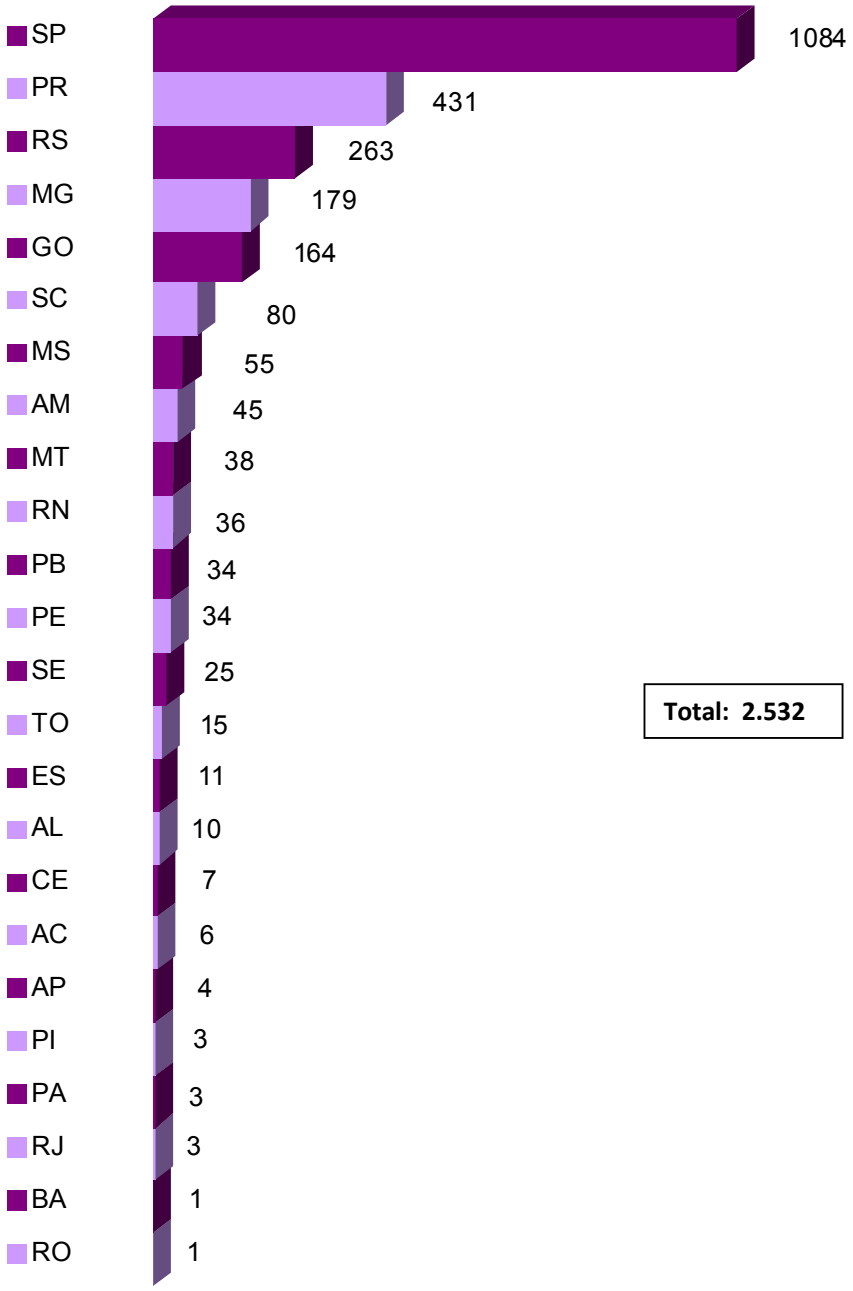
DEMANDAS POR ESTADO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados quantitativos acumulados por Estado:

Quantidade de atendimento		
Região	**Estado**	**Total acumulado**
Norte	AC	06
	AM	45
	AP	04
	PA	03
	RO	01
	TO	15
	Total	**74 (3%)**
Nordeste	AL	10
	BA (*)	**01**
	CE	07
	PB	34
	PE	34
	PI	03
	RN	36
	SE	25
	Total	**150 (6%)**
Centro-Oeste	GO / DF	164
	MT	38
	MS	55
	Total	**257 (10%)**
Sudeste	ES	11
	MG	179
	RJ (*)	**03**
	SP	1.084
	Total	**1.277 (50,5%)**
Sul	PR	431
	SC	80
	RS	263
	Total	**774 (30,5%)**
Total		**2.532 (100%)**

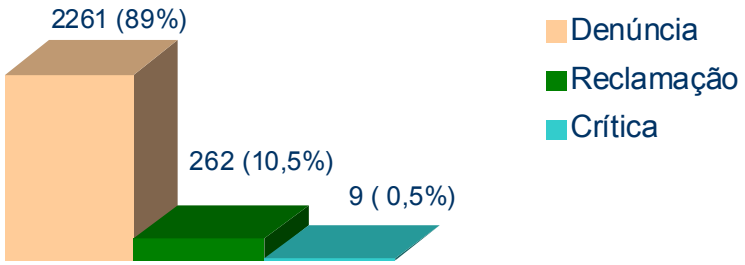
(*) Destacamos que os órgãos delegados da Bahia e do Rio de Janeiro, que tradicionalmente apresentam demandas significativas, inseriram poucos registros no ano de 2011.

GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO



Destaque: Os órgãos delegados de Roraima e do Maranhão não tiveram demandas inseridas no Sac em 2011

DEMANDAS POR TIPO



Atendimento por Tipo – 2011					
Região	**Estado**	**Reclamação**	**Denúncia**	**Crítica**	**Total**
Norte	AC	03	03	---	06
	AM	09	36	---	45
	AP	---	04	---	04
	PA	---	03	---	03
	RO	---	01	---	01
	TO	05	10	---	15
	Total	**17**	**57**	**---**	**74**
Nordeste	AL	02	08	---	10
	BA	01	---	---	01
	CE	01	06	---	07
	PB	---	34	---	34
	PE	01	33	---	34
	PI	01	02	---	03
	RN	02	34	---	36
	SE	03	22	---	25
	Total	**11**	**139**	**---**	**150**
Centro-Oeste	GO / DF	33	131	---	164
	MT	05	33	---	38
	MS	10	45	---	55
	Total	**48**	**209**	**---**	**257**
Sudeste	ES	02	09	---	11
	MG	16	163	---	179
	RJ	01	02	---	03
	SP	75	1009	---	1084
	Total	**94**	**1.183**	**---**	**1.277**
Sul	PR	44	378	09	431
	SC	13	67	---	80
	RS	35	228	---	263
	Total	**92**	**673**	**09**	**774**
Total		**262 (10,5%)**	**2.261 (89%)**	**09 (0,5%)**	**2.532 (100%)**

DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO

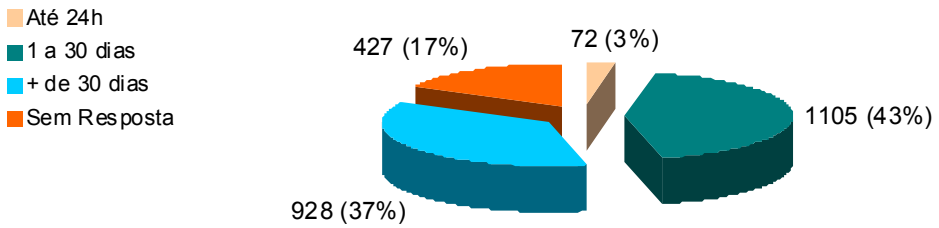
Atendimento por Finalização – 2011					
Região	**Estado**	**Pendentes**	**Em Análise**	**Finalizados**	**Total**
Norte	AC	---	---	06	06
	AM	---	---	45	45
	AP	---	---	04	04
	PA	**---**	**02 (*)**	**01**	**03**
	RO	---	01	---	01
	TO	---	01	14	15
	Total	**---**	**04**	**70**	**74**
Nordeste	AL	---	01	09	10
	BA	---	---	01	01
	CE	**---**	**06 (*)**	**01**	**07**
	PB	---	01	33	34
	PE	---	12	22	34
	PI	---	03	---	03
	RN	---	13	23	36
	SE	---	01	24	25
	Total	**---**	**37**	**113**	**150**
Centro-Oeste	GO / DF	01	07	156	164
	MT	---	01	37	38
	MS	---	---	55	55
	Total	**01**	**08**	**248**	**257**
Sudeste	ES	---	02	09	11
	MG	02	51	126	179
	RJ	---	02	01	03
	SP	01	189	894	1.084
	Total	**03**	**244**	**1.030**	**1.277**
Sul	PR	---	102	329	431
	SC	---	03	77	80
	RS	---	25	238	263
	Total	**---**	**130**	**644**	**774**
Total		**04 (0,2%)**	**423 (16,8%)**	**2.105 (83%)**	**2.532 (100%)**

(*) Estados que possuíam mais atendimentos em análise do que finalizados (situação em 01/01/ 2012)

Obs.: As demandas classificadas como Pendentes são as que foram inseridas no Sistema, mas não tiveram o seu tratamento iniciado.

Obs2: As demandas classificadas como "Em Análise" ainda não tiveram a avaliação concluída pela área técnica.

TEMPO DE ATENDIMENTO.

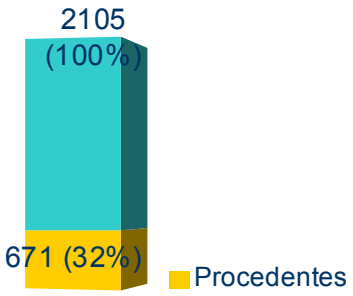


Região	Estado	Até 30 dias	+ de 30 dias	Sem Resposta	Total
Norte	AC	01	05	---	06
	AM	32	13	---	45
	AP	04	---	---	04
	PA	---	01	02	03
	RO	---	---	01	01
	TO	07	07	01	15
	Total	**44**	**26**	**04**	**74**
Nordeste	AL	03	06	01	10
	BA	01	---	---	01
	CE	---	01	06	07
	PB	25	08	01	34
	PE	10	12	12	34
	PI	---	---	03	03
	RN	14	09	13	36
	SE	24	---	01	25
	Total	**77**	**36**	**37**	**150**
Centro Oeste	GO / DF	97	59	08	164
	MT	13	24	01	38
	MS	38	17	---	55
	Total	**148**	**100**	**09**	**257**
Sudeste	ES	04	05	02	11
	MG	65	61	53	179
	RJ	---	---	02	03
	SP	490	404	190	1.084
	Total	**560**	**470**	**247**	**1.277**
Sul	PR	163	166	102	431
	SC	70	07	03	80
	RS	115	123	25	263
	Total	**348**	**296**	**130**	**774**
Total	**Total**	**1.177**	**928**	**427**	**2532**

(situação em 1º de janeiro de 2012)

DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES

Do total de 2.105 demandas finalizadas, 31% foram consideradas procedentes



Comparativo de Demanda Procedente / Atendimento Finalizado – 2011			
Região	**Estado**	**Finalizados**	**Procedentes (% em relação aos finalizados)**
Norte	AC	06	03
	AM	45	12
	AP	04	04
	PA	01	---
	RO	---	---
	TO	14	03
	Total	**70**	**22 (31%)**
Nordeste	AL	09	03
	BA	01	---
	CE	01	---
	PB	33	11
	PE	22	06
	PI	---	---
	RN	23	22 (96%)
	SE	24	11 (46%)
	Total	**113**	**53 (47%)**
Centro-Oeste	GO / DF	156	37
	MT	37	19
	MS	55	22
	Total	**248**	**78 (31%)**
Sudeste	ES	09	06 (67%)
	MG	126	44
	RJ	01	01
	SP	894	212
	Total	**1.030**	**263 (25,5%)**
Sul	PR	329	115
	SC	77	24
	RS	238	116 (49%)
	Total	**644**	**255 (40%)**
Total		**2.105**	**671 (32%)**

Obs.: A Região Nordeste foi a que apresentou o maior número de registros considerados procedentes. **(situação em 1º de janeiro de 2012)**

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES

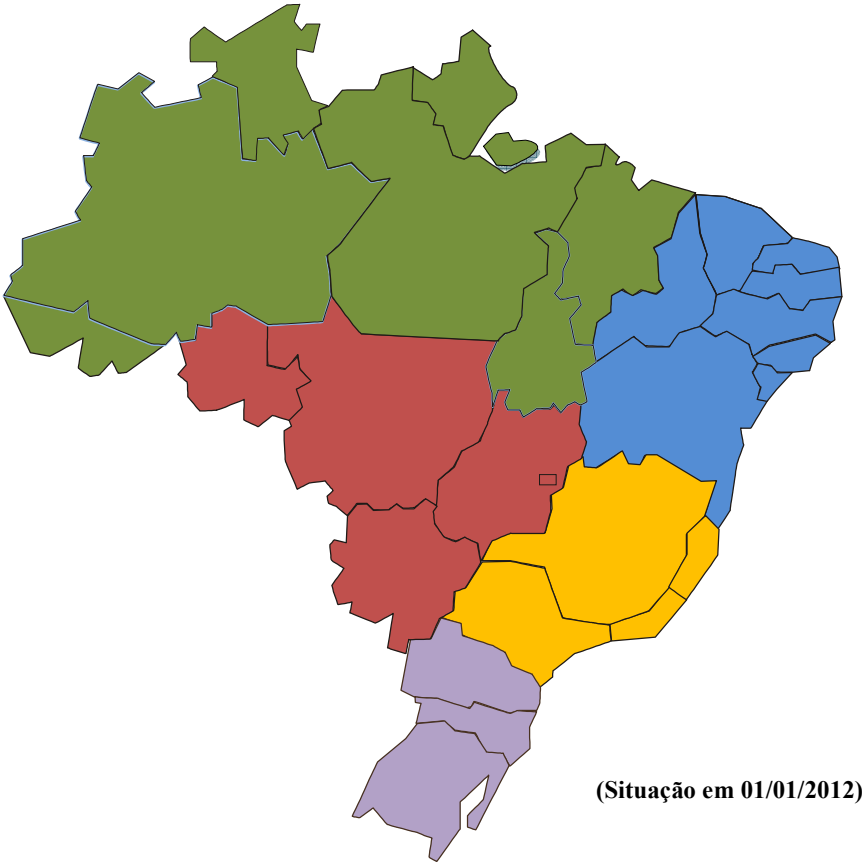
Principais assuntos considerados procedentes – 2011 (situação em 1º de janeiro de 2012)

Região	Estado	Procedente	Assunto
Norte	AC	02	Empresa clandestina de serviço de manutenção em extintores
	AM	04 03	Balanças descalibradas Fios e cabos elétricos sem a marca de avaliação da conformidade
	AP	01	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	PA	---	---
	RO	---	---
	TO	02	Bombas de combustível descalibradas
Nordeste	AL	02	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	BA	---	---
	CE	---	---
	PB	08	Comercialização de pão francês em unidade
	PE	02	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	PI	---	---
	RN	07 05	Bombas de combustível descalibradas Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	SE	04	Comercialização de pão francês em unidade

Região	Estado	Procedente	Assunto
Centro-Oeste	GO / DF	06	Balanças descalibradas
		04	Bombas de combustível descalibradas
	MT	06	Balanças descalibradas
		04	Extintor de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade
	MS	09	Brinquedos sem a marca de avaliação da conformidade
		03	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
Sudeste	RJ	01	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	MG	06	Comercialização de pão francês em unidade
		05	Extintores de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade
	ES	03	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
		02	Balanças descalibradas
	SP	46	Bombas de combustível descalibradas
		29	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
		24	Balanças descalibradas
		17	Comercialização de pão francês em unidade

Região	Estado	Procedente	Assunto
Sul	PR	29	Hidrômetros descalibrados
		21	Adaptadores para plugues e tomadas sem selo
		12	Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem
	SC	03	Extintor de incêndio sem a marca de avaliação da conformidade
		02	Bombas de combustível descalibradas
		02	Balanças descalibradas
		02	Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
	RS	25	Empresa clandestina de serviço de manutenção em extintores
		17	Produtos pré-medidos com quantidade inferior à indicada na embalagem

MAPA DAS PRINCIPAIS DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES POR REGIÃO



(Situação em 01/01/2012)

- Balanças descalibradas (04)

- Produto pré-medido com quantidade diferente à indicada na embalagem (09)
- Comercialização de pão francês em unidade (08)

- Balanças descalibradas (12)

- Bombas descalibradas (46)
- Produto pré-medido com quantidade diferente à indicada na embalagem (33)

- Produto pré-medido com quantidade diferente à indicada na embalagem (31)

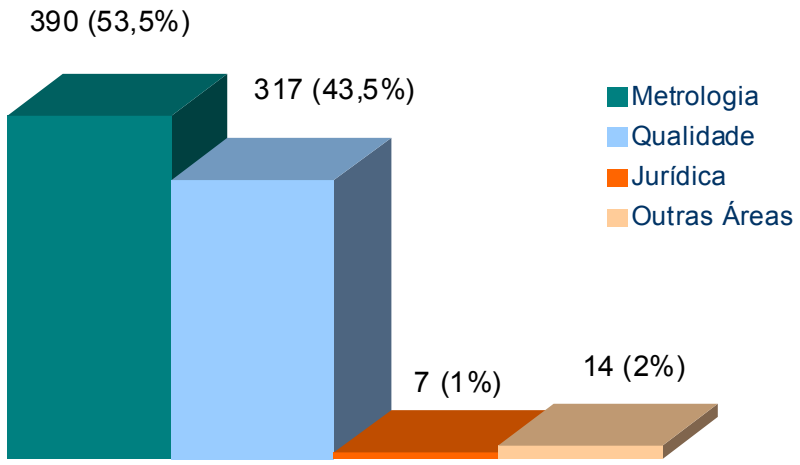
NIG-OUVID-05
DEMANDAS RECEBIDAS PELO INMETRO E ENCAMINHADAS À REDE

Em 2010, a Ouvidoria do Inmetro, em parceria com a Diretoria da Qualidade e a Diretoria de Metrologia Legal, definiu um novo fluxo para o tratamento das denúncias encaminhadas ao Inmetro, mas de responsabilidade da RBMLQ-I.

O objetivo foi desafogar as áreas técnicas e agilizar as demandas, oriundas da sociedade. Assim, foi aprovada a nova norma, NIG-Ouvid-05. Esse documento determina que toda a denúncia que necessita de fiscalização deve ser enviada pela Ouvidoria do Inmetro, por intermédio do Sistema Sac, às ouvidorias dos órgãos delegados.

A seguir, apresentaremos alguns dados relativos ao fluxo da NIG Ouvid 05 em 2011.

ÁREA DE ATUAÇÃO



ATENDIMENTOS POR REGIÃO

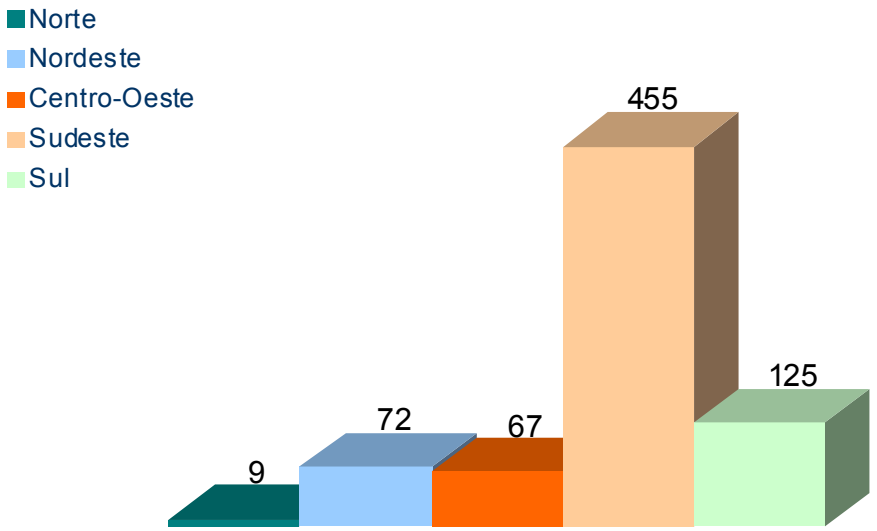
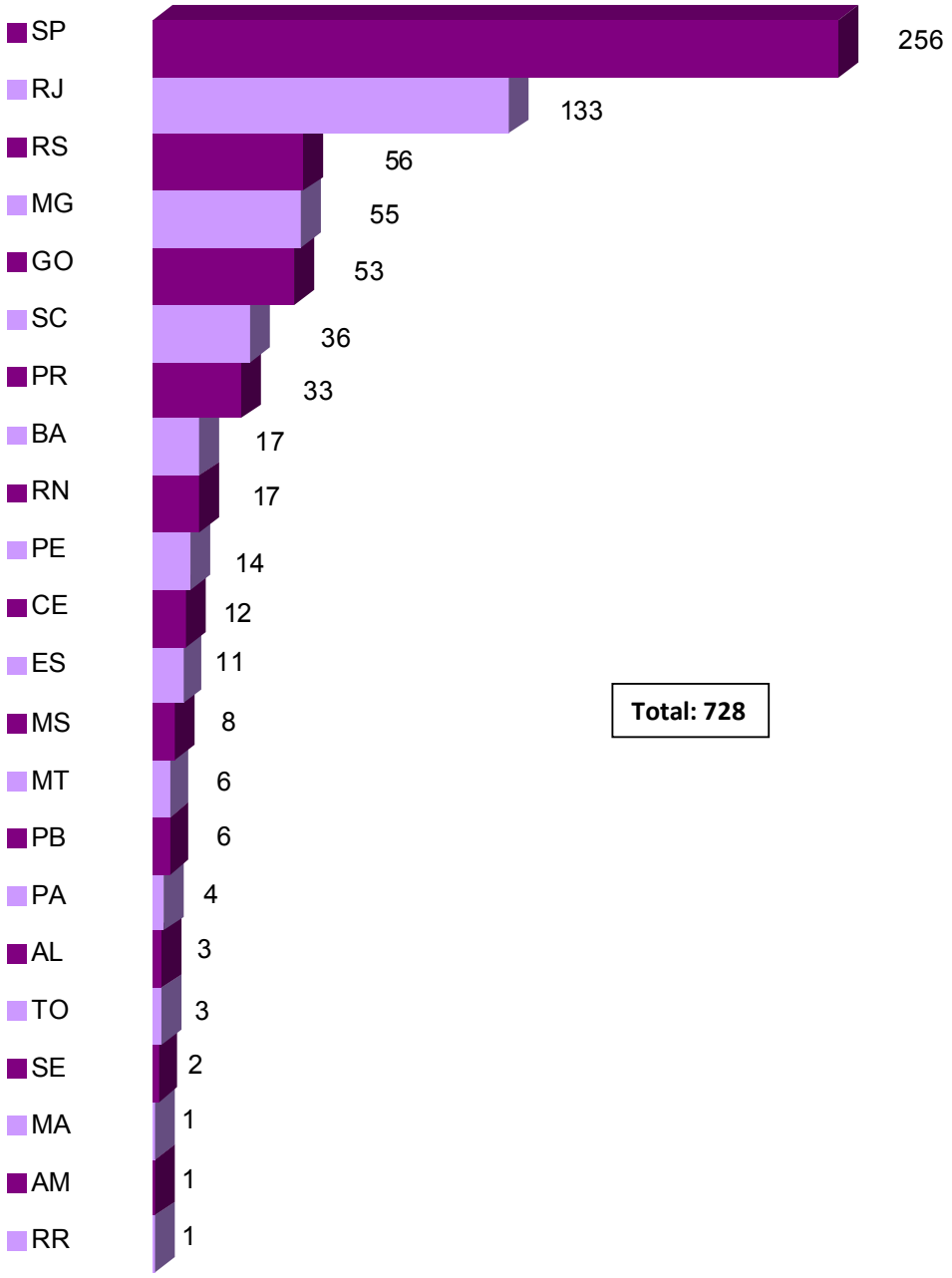


GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO



Destaque: Os órgãos delegados do Acre, Amapá, Piauí e Rondônia não tiveram demandas encaminhadas pelo Sac, de acordo com a NIG-Ouvid-05 em 2011.

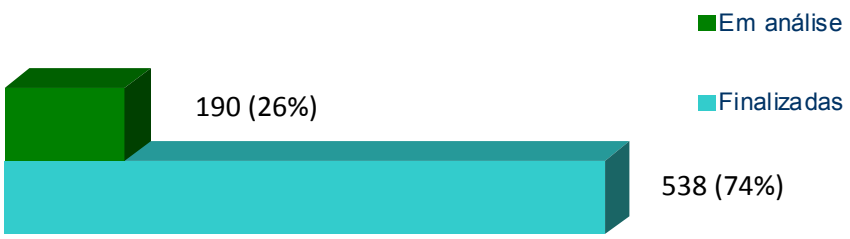
DEMANDAS POR ESTADO

Com base nas avaliações de cada região, apresentamos os dados quantitativos acumulados em, por Estado:

Quantidade de atendimento		
Região	**Estado**	**Total acumulado**
Norte	AM	01
	PA	04
	RR	01
	TO	03
	Total	**09 (1,5%)**
Nordeste	AL	03
	BA	17
	CE	12
	MA	01
	PB	06
	PE	14
	RN	17
	SE	02
	Total	**72 (10%)**
Centro-Oeste	GO / DF	53
	MT	06
	MS	08
	Total	**67 (9%)**
Sudeste	ES	11
	MG	55
	RJ	133
	SP	256
	Total	**455 (62,5%)**
Sul	PR	33
	SC	36
	RS	56
	Total	**125 (17%)**
Total		**728 (100%)**

Destaque: Os Estados que mais se destacaram em 2011 foram São Paulo, com 35%, do total de atendimentos registrados, Rio de Janeiro, com 18%.

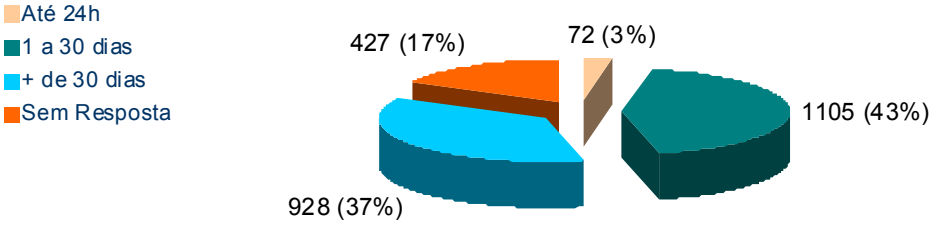
DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO



Atendimento por Finalização – 2011 (situação em 1º de janeiro de 2012)				
Região	**Estado**	**Em Análise**	**Finalizados**	**Total**
Norte	AM	---	01	01
	PA	**03 (*)**	**01**	**04**
	RR	---	01	01
	TO	---	03	03
	Total	**03**	**06**	**09**
Nordeste	AL	---	03	03
	BA	---	17	17
	CE	**09 (*)**	**03**	**12**
	MA	**01**	**---**	01
	PB	---	06	06
	PE	**08 (*)**	**06**	**14**
	RN	08	09	17
	SE	---	02	02
	Total	**26**	**46**	**72**
Centro-Oeste	GO / DF	10	43	53
	MT	---	06	06
	MS	---	08	08
	Total	**10**	**57**	**67**
Sudeste	**ES**	**09**	**02**	**11**
	MG	15	40	55
	RJ	55	78	133
	SP	59	197	256
	Total	**138**	**317**	**455**
Sul	PR	05	28	33
	SC	01	35	36
	RS	07	49	56
	Total	**13**	**112**	**125**
Total		**190 (26%)**	**538 (74%)**	**728 (100%)**

(*) Órgãos delegados que possuíam mais atendimentos em análise do que finalizados

TEMPO DE ATENDIMENTO

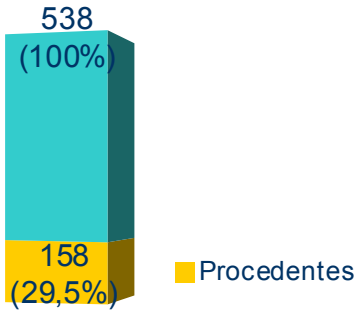


(Situação em 1º de janeiro de 2012)

Região	Estado	Até 30 dias	+ de 30 dias	Sem Resposta	Total
Norte	AM	---	01	---	01
	PA	---	01	03	04
	RR	---	01	---	01
	TO	01	02	---	03
	Total	**01**	**05**	**03**	**09**
Nordeste	AL	02	01	---	03
	BA	09	08	---	17
	CE	01	02	09	12
	MA	---	---	01	01
	PB	03	03	---	06
	PE	01	05	08	14
	RN	08	01	08	17
	SE	02	---	---	02
	Total	**26**	**20**	**26**	**72**
Centro Oeste	GO / DF	14	29	10	53
	MT	02	04	---	06
	MS	06	02	---	08
	Total	**22**	**35**	**10**	**67**
Sudeste	ES	01	01	09	11
	MG	05	35	15	55
	RJ	25	53	55	133
	SP	77	120	59	256
	Total	**108**	**209**	**138**	**455**
Sul	PR	12	16	05	33
	SC	22	13	01	36
	RS	18	31	07	56
	Total	**52**	**60**	**13**	**125**
Total	**Total**	**209 (28,8%)**	**329 (45,2%)**	**190 (26%)**	**728 (100%)**

ÍNDICE DE DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES

Do total de 538 demandas finalizadas,
29,5% foram consideradas procedentes



Comparativo de Demanda Procedente / Atendimento Finalizado - 2011 (situação em 1º de janeiro de 2012)			
Região	**Estado**	**Finalizados**	**Procedentes (% em relação aos finalizados)**
Norte	AM	01	01
	PA	01	---
	RR	01	---
	TO	03	02 (66%)
	Total	**06**	**03 (50%)**
Nordeste	AL	03	03 (100%)
	BA	17	04
	CE	03	---
	MA	---	---
	PB	06	02
	PE	06	01
	RN	09	05
	SE	02	01
	Total	**46**	**16 (22%)**
Centro-Oeste	GO / DF	43	09
	MT	06	01
	MS	08	01
	Total	**57**	**11 (16,5%)**
Sudeste	ES	**02**	---
	MG	40	12
	RJ	78	19
	SP	197	62
	Total	**317**	**93 (29,5%)**
Sul	PR	28	06
	SC	35	12
	RS	49	17
	Total	**112**	**35 (31%)**
Total		**538**	**158 (29,5%)**

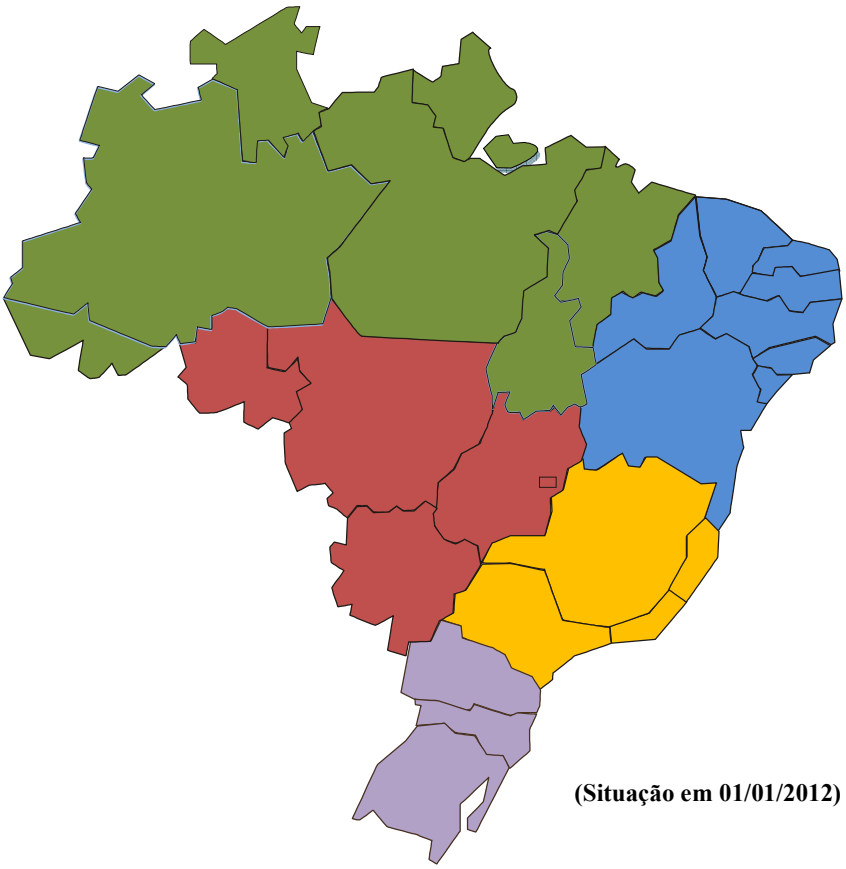
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES

Principais assuntos considerados procedentes – 2011 (situação em 1º de janeiro de 2012)

Região	Estado	Procedente	Assunto
Norte	AM	01	- Instalador registrado sem responsável técnico e equipamentos obrigatórios
	PA	---	---
	RR	---	---
	TO	02	- Empresa não autorizada para a manutenção de balanças
Nordeste	AL	02	- Conexões de ferro fundido para condução de fluidos sem certificação
	BA	01 01	- Balanças descalibradas - Cestas de Alimentos sem a avaliação da conformidade obrigatória
	CE	---	---
	MA	---	---
	PB	02	- Comercialização de pão francés em unidade
	PE	01	- Empresa clandestinas de manutenção em extintores
	RN	03	- Cestas de Alimentos sem a avaliação da conformidade obrigatória
	SE	01	- Irregularidades em etiqueta têxtil
Centro-Oeste	GO / DF	03 02	- Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem - Balança descalibrada
	MT	06	- Bombas de combustível descalibradas
	MS	01	- Instalador de gnv sem registro

Região	Estado	Procedente	Assunto
Sudeste	RJ	07 06	- Empresa clandestinas de manutenção em extintores - Instalador de gnv sem registro
	MG	03 03	- Cestas de Alimentos sem a avaliação da conformidade obrigatória - Produtos sem a etiqueta textil
	ES	---	---
	SP	07 06 06	- Empresa clandestinas de manutenção em extintores - Bombas de combustível descalibradas - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem
Sul	PR	03	- Aparelho para a melhoria da qualidade da agua sem selo
	SC	03 02 02	- Balanças descalibradas - Bombas de combustível descalibradas - Produto pré-medido sem indicação quantitativa
	RS	04 04	- Empresas clandestinas de manutenção em extintores - Produtos pré-medidos com quantidade diferente à indicada na embalagem

MAPA DAS PRINCIPAIS DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES POR REGIÃO



- Empresas não autorizadas para a manutenção em balanças (02)

- Cestas de alimentos sem a avaliação da conformidade obrigatória (04)

- Bombas de combustível descalibradas (06)

- Empresas clandestinas de manutenção em extintores (14)

- Produto pré-medido com quantidade diferente à indicada na embalagem (04)
- Empresas clandestinas de manutenção em extintores (04)