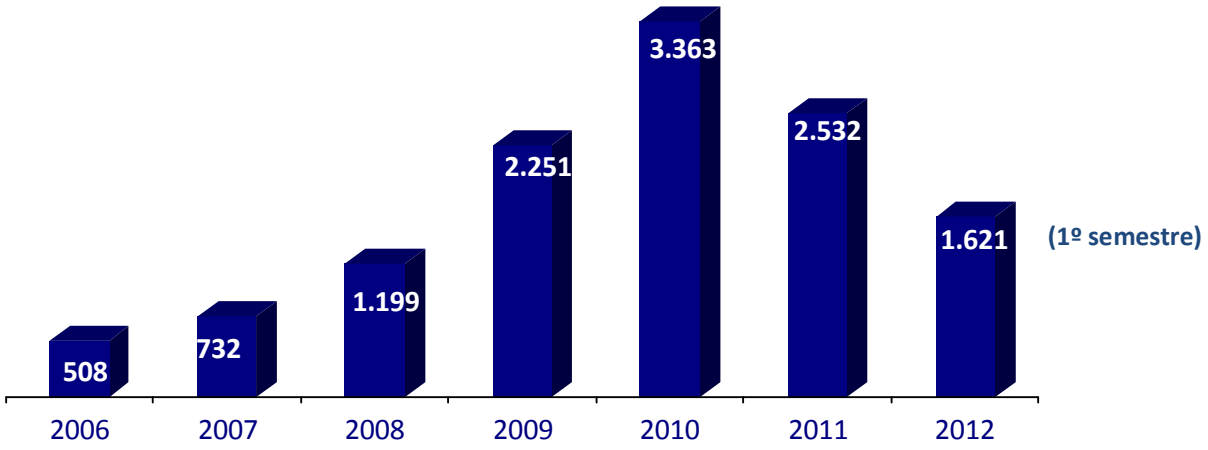
RELATÓRIO SIOR 2012 – 1º Semestre

ÍNDICE

DEMANDAS INSERIDAS PELAS OUVIDORIAS DOS ÓRGÃOS DELEGADOS	**Pág. 03**
EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS	Pag. 04
ATENDIMENTOS POR REGIÃO ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO	Pág. 04
ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO	Pág. 04
MAPA ATUAL DO SIOR GRÁFICO DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO	Pág. 05
DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO	Pág.06
GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO	Pág. 07
DEMANDAS POR TIPO DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO	Pág. 08
DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO	Pág. 09
TEMPO DE ATENDIMENTO	Pág. 10
DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES	Pág. 11
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES POR ESTADO	Pág. 12
DADOS DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELO INMETRO E ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS DELEGADOS PARA AÇÕES	**Pág. 13**
COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS POR ANO (1º SEMESTRE)	Pág. 14
ATENDIMENTOS POR REGIÃO ÁREA DE ATUAÇÃO	Pág. 14
ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO	Pág. 14
DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO	Pág. 15
GRÁFICO DE DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO	Pág. 16
DEMANDAS POR FINALIZAÇÃO	**Pág. 17**
TEMPO DE ATENDIMENTO	Pág. 18
DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES	Pág. 19
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES	Pág. 20

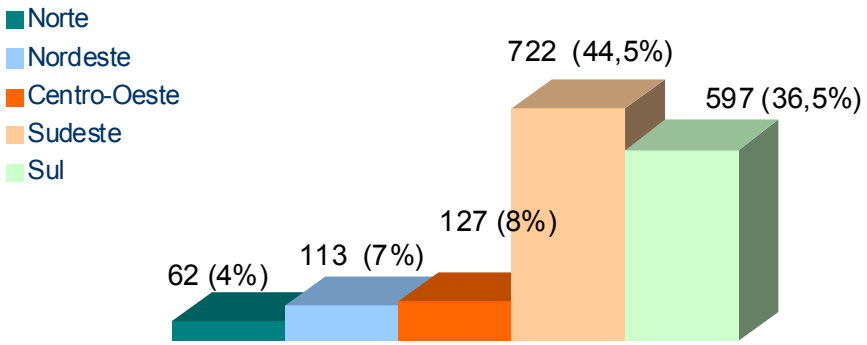
DEMANDAS INSERIDAS PELOS ÓRGÃOS DELEGADOS

EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTOS POR ANO

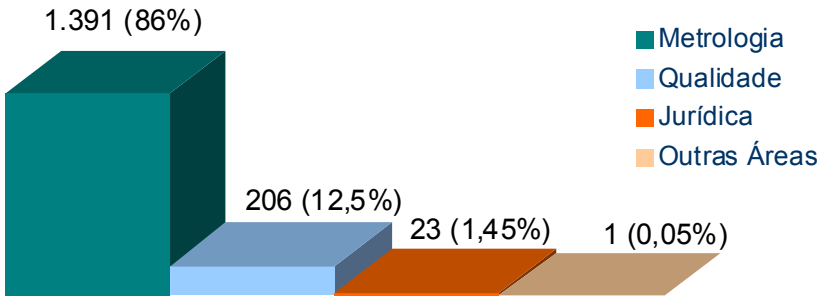


Obs.: Os órgãos delegados da Bahia, Ceará, Rio de Janeiro, Rondônia e Roraima não inseriram as demandas recebidas no Sistema Sac.

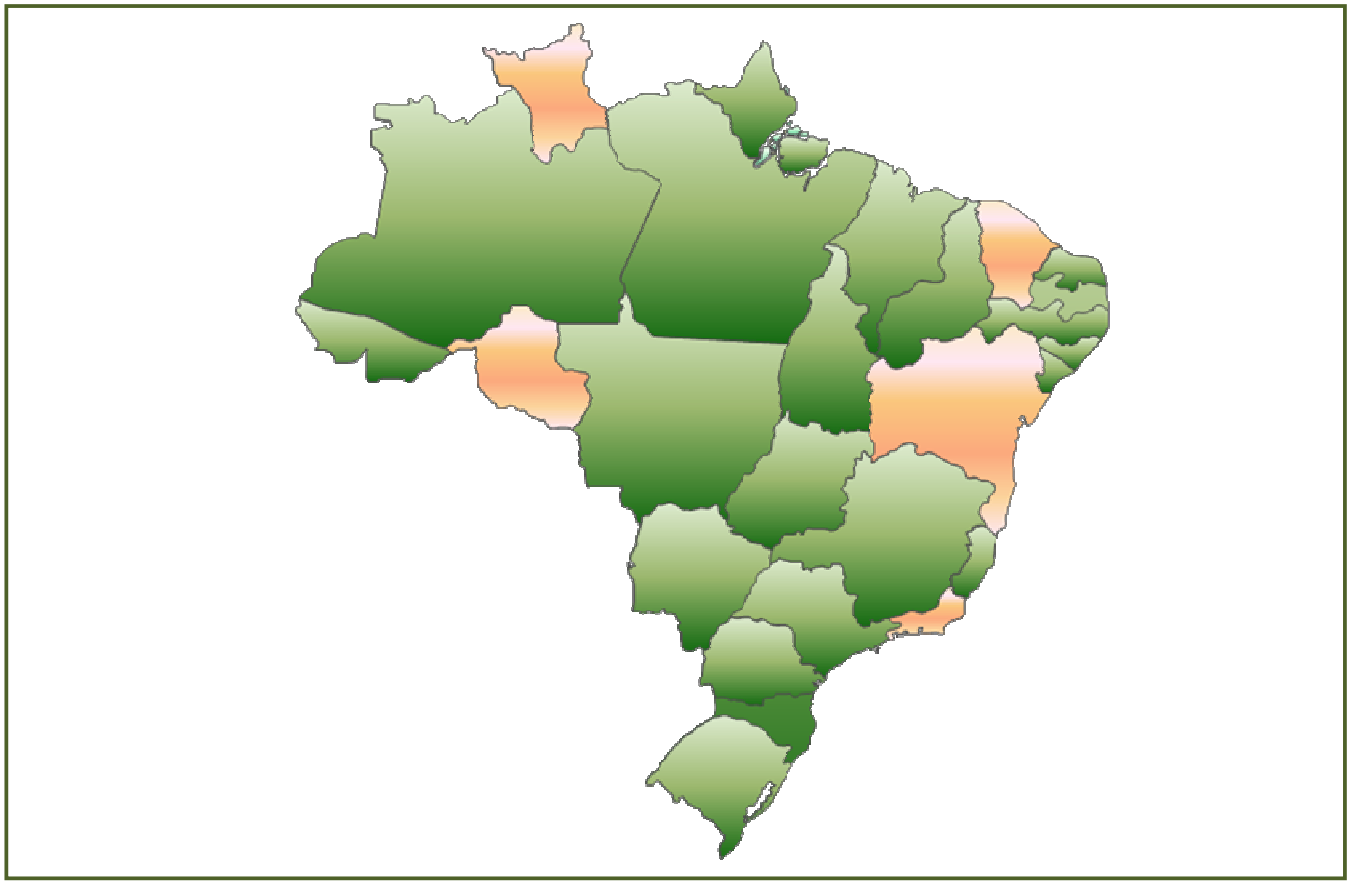
ATENDIMENTOS POR REGIÃO



ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



MAPA ATUAL DO SIOR



Órgãos delegados que inseriram demandas no Sac
AC, AL, AM, AP, ES, GO (DF), MA, MG, MT, MS, PA, PB,PE, PI, PR, RN, RS, SC, SE,

Órgãos delegados que não inseriram demandas no Sac
BA, CE, RJ, RR, RO

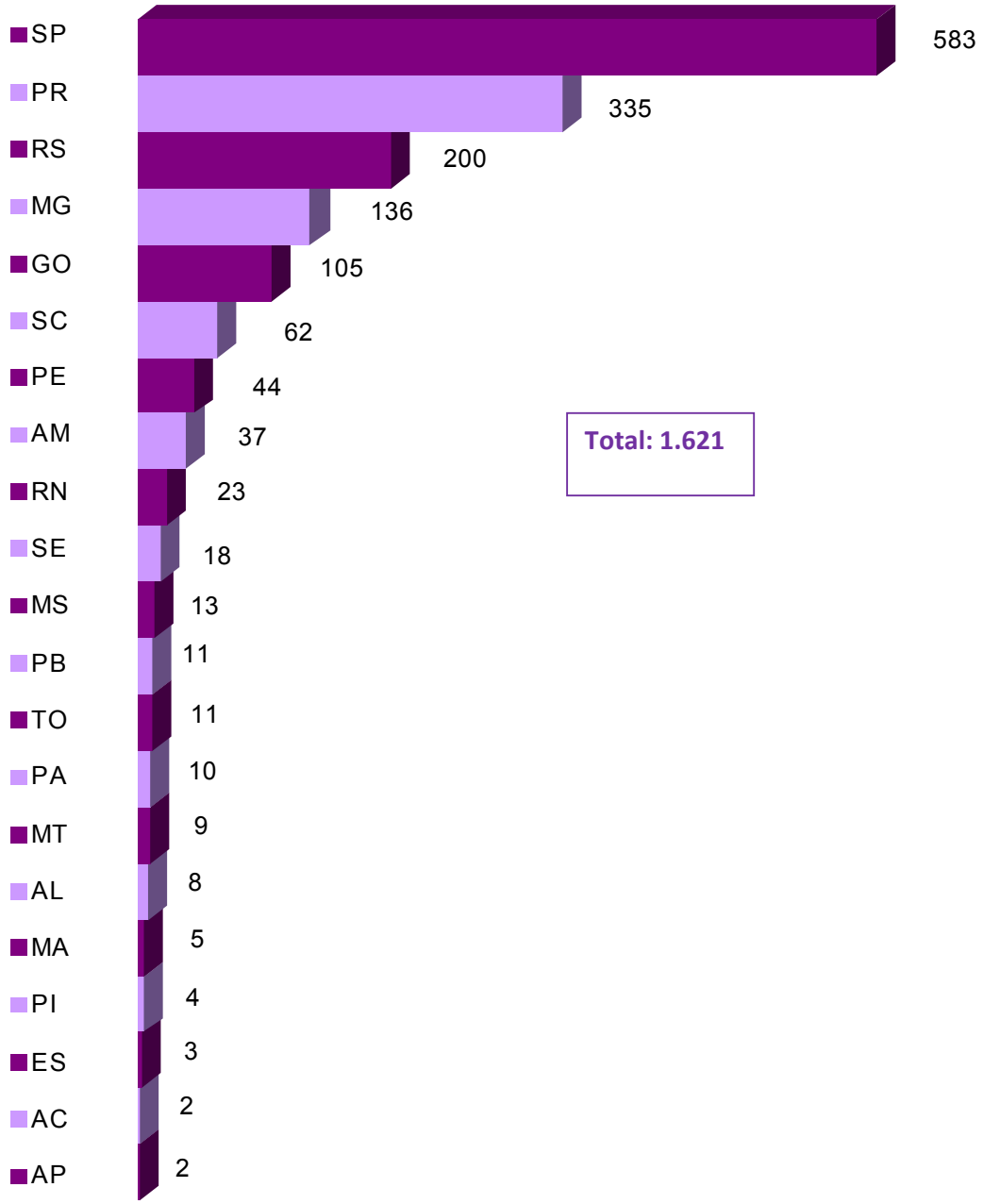
DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO

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

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR MÊS								
REGIÃO	RBMLQ-I	JAN/2012	FEV/2012	MAR/2012	ABR/2012	MAI/2012	JUN/2012	TOTAL
NORTE	IPEM-AC	---	---	02	---	---	---	**02**
	IPEM-AM	10	04	08	06	05	04	**37**
	IPEM-AP	---	01	01	---	---	---	**02**
	IMETROPARA	---	02	04	01	01	02	**10**
	IPEM-TO	06	04	---	---	---	01	**11**
	Total	**16**	**11**	**15**	**07**	**06**	**07**	**62**
NORDESTE	INMEQ/AL	03	---	---	01	04	---	**08**
	INMEQ-MA	---	---	02	---	02	01	**05**
	IMEQ-PB	03	---	05	03	---	---	**11**
	IPEM-PE	09	09	04	06	13	03	**44**
	IMEPI	---	---	03	---	01	---	**04**
	IPEM-RN	05	04	02	04	05	03	**23**
	ITPS-SE	03	02	06	01	02	04	**18**
	Total	**23**	**15**	**22**	**15**	**27**	**11**	**113**
CENTRO OESTE	SURGO	07	30	24	28	16	---	**105**
	IMEQ-MT	02	01	02	04	---	---	**09**
	AEM/MS	04	01	02	---	04	02	**13**
	Total	**13**	**32**	**28**	**32**	**20**	**02**	**127**
SUDESTE	IPEM-ES	02	---	01	---	---	---	**03**
	IPEM-MG	33	23	36	19	11	14	**136**
	IPEM-SP	100	131	118	85	93	56	**583**
	Total	**135**	**154**	**155**	**104**	**104**	**70**	**722**
SUL	IPEM-PR	83	59	64	50	52	27	**335**
	IMETRO	14	12	07	12	11	06	**62**
	SURRS	30	37	41	50	25	17	**200**
	Total	**127**	**108**	**112**	**112**	**88**	**50**	**597**
TOTAL		**314**	**320**	**332**	**270**	**245**	**140**	**1621**

Destaque: Os estados mais demandados no primeiro semestre de 2012 foram São Paulo, com 36%, do total de atendimentos registrados, Paraná, com 21% e Rio Grande do Sul, com 12%.

GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO



ATENDIMENTOS POR TIPO

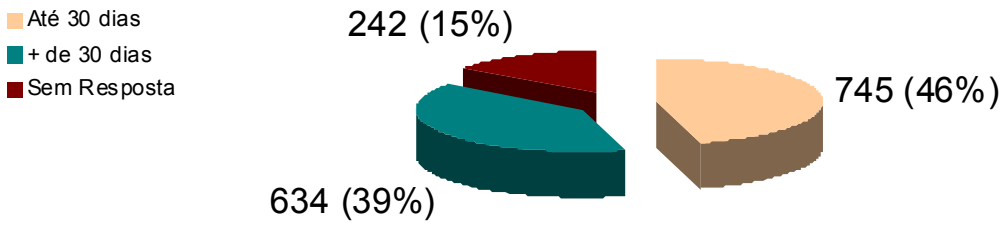
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO					
REGIÃO	RBMLQ-I	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	CRÍTICA	TOTAL
NORTE	IPEM-AC	---	02	---	2
	IPEM-AM	02	35	---	37
	IPEM-AP	---	02	---	2
	IMETROPARA	04	06	---	10
	IPEM-TO	01	09	01	11
	Total	07	54	01	62
NORDESTE	INMEQ/AL	---	08	---	8
	INMEQ-MA	02	02	01	5
	IMEQ-PB	---	11	---	11
	IPEM-PE	---	44	---	44
	IMEPI	---	04	---	4
	IPEM-RN	02	21	---	23
	ITPS-SE	04	14	---	18
	Total	08	104	01	113
CENTRO OESTE	SURGO	03	102	---	105
	IMEQ-MT	---	09	---	9
	AEM/MS	---	13	---	13
	Total	03	124	---	127
SUDESTE	IPEM-ES	01	02	---	3
	IPEM-MG	---	136	---	136
	IPEM-SP	05	578	---	583
	Total	06	716	---	722
SUL	IPEM-PR	07	328	---	335
	IMETRO	---	62	---	62
	SURRS	10	190	---	200
	Total	17	580	---	597
TOTAL		41	1578	02	1621

POR FINALIZAÇÃO

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR FINALIZAÇÃO					
REGIÃO	RBMLQ-I	PENDENTES	EM ANALISE	FINALIZADOS	TOTAL
NORTE	IPEM-AC	---	---	02	02
	IPEM-AM	---	05	32	37
	IPEM-AP	---	---	02	02
	IMETROPARA (*)	01	05	04	10
	IPEM-TO	01	02	08	11
	Total	02	12	48	62
NORDESTE	INMEQ/AL	---	02	06	08
	INMEQ-MA (*)	---	03	02	05
	IMEQ-PB	---	04	07	11
	IPEM-PE (*)	---	25	19	44
	IMEPI	01	---	03	04
	IPEM-RN	---	---	23	23
	ITPS-SE	---	---	18	18
	Total	01	34	78	113
CENTRO OESTE	SURGO	---	15	90	105
	IMEQ-MT	---	---	09	09
	AEM/MS	---	---	13	13
	Total	---	15	112	127
SUDESTE	IPEM-ES	02	01	---	03
	IPEM-MG	---	25	111	136
	IPEM-SP	01	66	516	583
	Total	03	92	627	722
SUL	IPEM-PR	01	76	258	335
	IMETRO	---	---	62	62
	SURRS	---	06	194	200
	Total	01	82	514	597
TOTAL		07	235	1379	1621

Destaque: (*) Órgãos delegados que possuíam mais atendimentos em análise do que finalizados (situação em 1º de julho de 2012)

TEMPO DE ATENDIMENTO

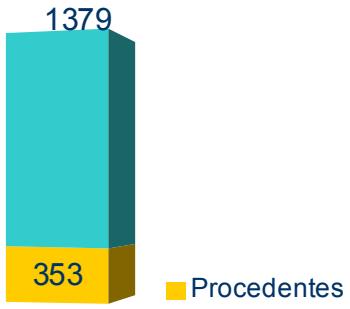


QUANTIDADE POR TEMPO DE ATENDIMENTO					
REGIÃO	RBMLQ-I	(Até 30 Dias)	Finalizados (Mais de 30 dias)	Sem Resposta	TOTAL
NORTE	IPEM-AC	01	01	---	02
	IPEM-AM	26	06	05	37
	IPEM-AP	02	---	---	02
	IPEM-TO	08	---	03	11
	IMETROPARA	03	01	06	10
	Total	40	08	14	62
NORDESTE	INMEQ/AL	02	04	02	08
	INMEQ-MA	02	---	03	05
	IMEQ-PB	07	---	04	11
	IPEM-PE	08	11	25	44
	IMEPI	02	01	01	04
	IPEM-RN	20	03	---	23
	ITPS-SE	17	01	---	18
	Total	58	20	35	113
CENTRO OESTE	SURGO	60	30	15	105
	IMEQ-MT	04	05	---	09
	AEM/MS	10	03	---	13
	Total	74	38	15	127
SUDESTE	IPEM-ES	---	---	03	03
	IPEM-MG	62	49	25	136
	IPEM-SP	193	323	67	583
	Total	255	372	95	722
SUL	IPEM-PR	147	111	77	335
	IMETRO	47	15	---	62
	SURRS	124	70	06	200
	Total	318	196	83	597
TOTAL		745	634	242	1621

DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES

Do total de 1.379 demandas finalizadas,

26% foram consideradas procedentes



ATENDIMENTOS CONSIDERADOS PROCEDENTES			
REGIÃO	RBMLQ-I	FINALIZADOS	PROCEDENTES
NORTE	IPEM-AC	02	01
	IPEM-AM	32	06
	IPEM-AP	02	01
	IMETROPARA	04	---
	IPEM-TO	08	01
	Total	48	09 (19%)
NORDESTE	INMEQ/AL	06	02
	INMEQ-MA	02	---
	IMEQ-PB	07	04
	IPEM-PE	19	01
	IMEPI	03	01
	IPEM-RN	23	19
	ITPS-SE	18	09
	Total	78	36 (46%)
CENTRO OESTE	SURGO	90	20
	IMEQ-MT	09	05
	AEM/MS	13	04
	Total	112	29 (22%)
SUDESTE	IPEM-ES	---	---
	IPEM-MG	111	18
	IPEM-SP	516	120
	Total	627	138 (22%)
SUL	IPEM-PR	258	48
	IMETRO	62	27
	SURRS	194	66
	Total	514	141 (27%)
TOTAL		1379	353 (26%)

Destaque:: A Região Nordeste foi a que apresentou o maior número de registros considerados procedentes (46%). (situação em 1º de julho de 2012) – O percentual é relacionado somente aos atendimentos finalizados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS CONSIDERADOS PROCEDENTES - POR ESTADO – Situação em 1º de julho de 2012

Região	Estado	Assunto	
NORTE	IPEM-AC	Balança descalibrada	01
	IPEM-AM	Balança descalibrada	03
	IPEM-AP	Ausência de inidicação quantitativa em pré-medido	01
	IMETROPARA	---	---
	IPEM-TO	Balança descalibrada	01
NORDESTE	INMEQ/AL	Cesta de alimentos sem a certificação	02
	INMEQ-MA	---	---
	IMEQ-PB	Pão francês vendido a unidade	04
	IPEM-PE	Extintor de incêndio	01
	IMEPI	Empresa clandestina de manutenção em extintores de incêndio	01
	IPEM-RN	Bomba de combustível descalibrada	09
	ITPS-SE	Pão francês vendido a unidade	03
CENTRO OESTE	SURGO	Bomba de combustível descalibrada	07
	IMEQ-MT	Bomba de combustível descalibrada	05
	AEM/MS	Produto Pré- Medido – Quantidade diferente da indicada na embalagem	04
SUDESTE	IPEM-ES	---	---
	IPEM-MG	Bomba de combustível descalibrada	07
	IPEM-SP	Quantidade diferente à indicada na embalagem	28
SUL	IPEM-PR	Quantidade diferente à indicada na embalagem de pré-medidos	16
	IMETRO	Bomba de combustível descalibrada	05
	SURRS	Ausência de inidicação quantitativa em pré-medido	10

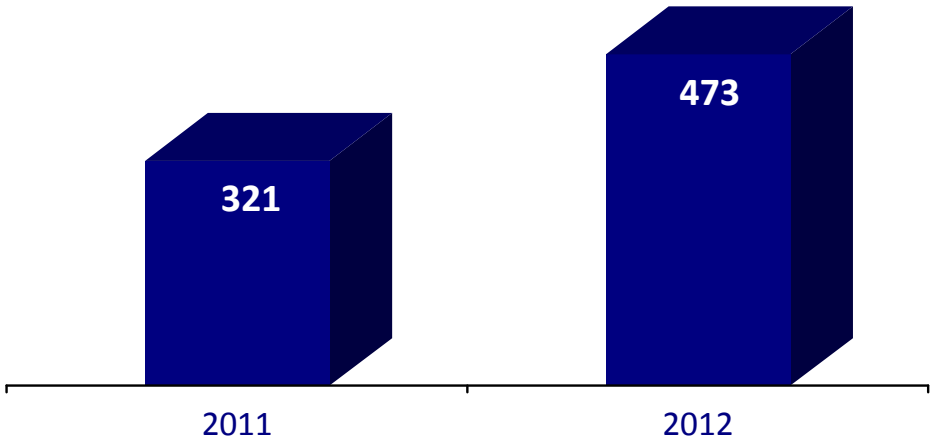
Destaque: Em nível nacional, os assuntos mais demandados, considerados procedentes, foram os produtos pré-medidos com quantidade diferente da indicada na embalagem e as bombas de combustível descalibradas.

NIG – OUVID 05

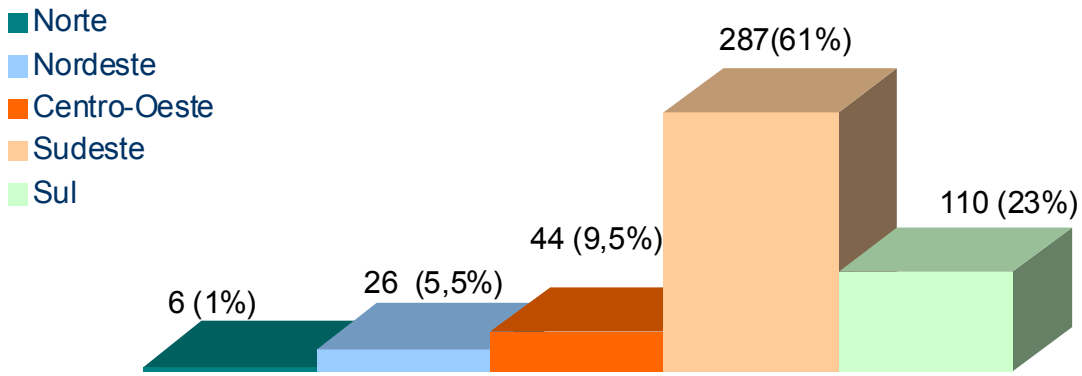
DEMANDAS RECEBIDAS PELO INMETRO

E ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS DELEGADOS

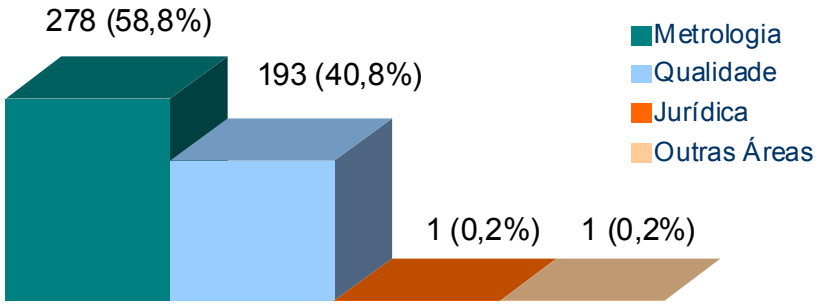
COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS POR ANO (1º SEMESTRE)



ATENDIMENTOS POR REGIÃO



ATENDIMENTOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



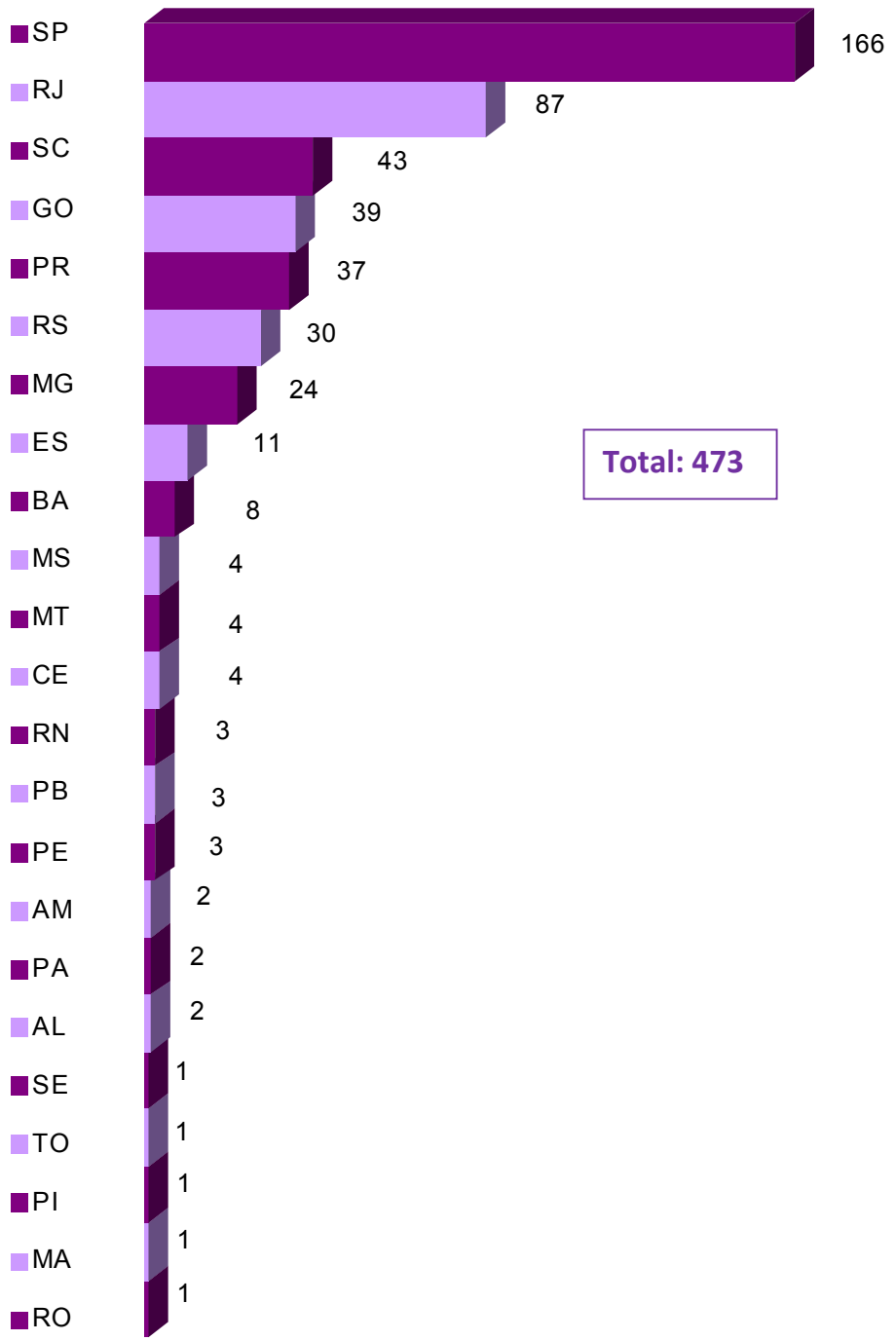
DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO

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

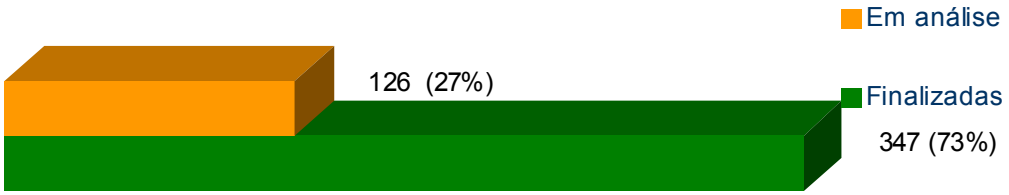
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR MÊS								
REGIÃO	RBMLQ-I	JAN/2012	FEV/2012	MAR/2012	ABR/2012	MAI/2012	JUN/2012	TOTAL
NORTE	IPEM-AM	---	---	---	01	---	01	**02**
	IMETROPARA	01	---	---	---	---	01	**02**
	IPEM-RO	---	---	---	---	---	*01*	***01***
	IPEM-TO	01	---	---	---	---	---	**01**
	Total	**02**	---	---	**01**	---	**03**	**06**
NORDESTE	INMEQ/AL	---	01	---	---	01	---	**02**
	IBAMETRO	01	01	04	---	---	02	**08**
	INMEQ-MA	---	---	01	---	---	---	**01**
	IPEMFORT	01	---	01	01	---	01	**04**
	IMEQ-PB	---	01	01	---	---	01	**03**
	IPEM-PE	01	---	---	01	---	01	**03**
	IMEPI	---	01	---	---	---	---	**01**
	IPEM-RN	01	---	---	---	01	01	**03**
	ITPS-SE	01	---	---	---	---	---	**01**
	Total	**05**	**04**	**07**	**02**	**02**	**06**	**26**
CENTRO OESTE	SURGO	07	02	09	05	13	03	**39**
	IMEQ-MT	---	---	03	---	01	---	**04**
	AEM/MS	01	---	---	---	---	---	**01**
	Total	**08**	**02**	**12**	**05**	**14**	**03**	**44**
SUDESTE	IPEM-ES	02	02	01	01	03	01	**10**
	IPEM-MG	06	04	03	03	06	02	**24**
	IPEM-RJ	13	11	24	21	09	09	**87**
	IPEM-SP	30	24	24	17	49	22	**166**
	Total	**51**	**41**	**52**	**42**	**67**	**34**	**287**
SUL	IPEM-PR	05	04	05	05	13	05	**37**
	IMETRO	09	19	01	06	05	03	**43**
	SURRS	04	07	05	03	05	06	**30**
	Total	**18**	**30**	**11**	**14**	**23**	**14**	**110**
TOTAL		**84**	**77**	**82**	**64**	**106**	**60**	**473**

Destaque: Os estados mais demandados no primeiro semestre de 2012 foram São Paulo, com 35,5%, do total de atendimentos registrados, Rio de Janeiro, com 18,4% e Santa Catarina com 9%.

GRÁFICO DE DEMANDAS POR ESTADO



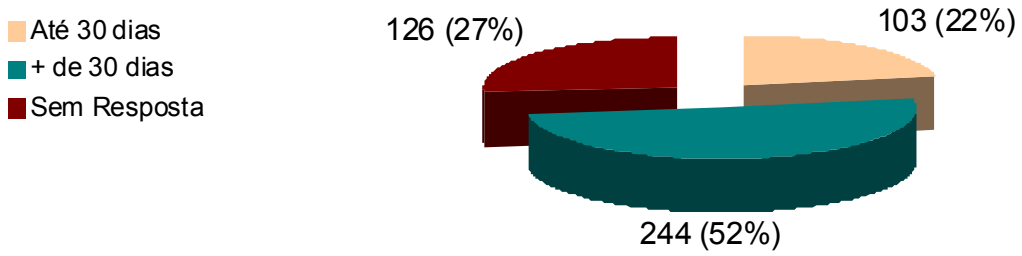
POR FINALIZAÇÃO



QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS				
REGIÃO	RBMLQ-I	EM ANALISE	FINALIZADOS	TOTAL
NORTE	IPEM-AM	---	02	02
	IMETROPARA	01	01	02
	IPEM-RO	01	---	01
	IPEM-TO	01	---	01
	Total	03	03	06
NORDESTE	INMEQ/AL	---	02	02
	IBAMETRO	---	08	08
	IPEMFORT	01	03	04
	INMEQ-MA	01	---	01
	IMEQ-PB	01	02	03
	IPEM-PE	(*) 02	01	03
	IMEPI	01	---	01
	IPEM-RN	01	02	03
	ITPS-SE	---	01	01
	Total	07	19	26
CENTRO OESTE	SURGO	(*) 22	17	39
	IMEQ-MT	(*) 03	01	04
	AEM/MS	---	01	01
	Total	25	19	44
SUDESTE	IPEM-ES	(*) 06	04	11
	IPEM-MG	05	19	24
	IPEM-RJ	37	50	87
	IPEM-SP	35	131	166
	Total	83	204	287
SUL	IPEM-PR	02	35	37
	IMETRO	01	42	43
	SURRS	05	25	30
	Total	08	102	110
TOTAL		126	347	473

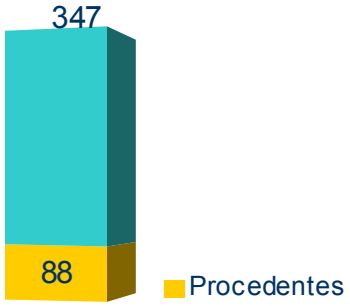
Destaque: **(*) Órgãos delegados com mais atendimentos em análise do que finalizados (situação em 1º de julho de 2012)**

TEMPO DE ATENDIMENTO



QUANTIDADE POR TEMPO DE ATENDIMENTO					
REGIÃO	RBMLQ-I	(Até 30 Dias)	Finalizados (Mais de 30 dias)	Sem Resposta	TOTAL
NORTE	IPEM-AM	02	---	---	**02**
	INMETROPARA	01	---	01	**02**
	IPEM-RO	---	---	01	**01**
	IPEM-TO	---	---	01	**01**
	Total	**03**	**---**	**03**	**06**
NORDESTE	INMEQ/AL	01	01	---	**02**
	IBAMETRO	07	01	---	**08**
	IPEMFORT	---	03	01	**04**
	INMEQ-MA	---	---	01	**01**
	IMEQ-PB	---	02	01	**03**
	IPEM-PE	---	01	02	**03**
	IMEPI	---	---	01	**01**
	IPEM-RN	02	---	01	**03**
	ITPS-SE	01	---	---	**01**
	Total	**11**	**08**	**07**	**26**
CENTRO OESTE	SURGO	05	12	22	**39**
	IMEQ-MT	01	---	03	**04**
	AEM/MS	01	---	---	**01**
	Total	**07**	**12**	**25**	**44**
SUDESTE	IPEM-ES	---	04	06	**10**
	IPEM-MG	02	17	05	**24**
	IPEM-RJ	24	26	37	**87**
	IPEM-SP	18	113	35	**166**
	Total	**44**	**160**	**83**	**287**
SUL	IPEM-PR	08	27	02	**37**
	IMETRO	20	22	01	**43**
	SURRS	10	15	05	**30**
	Total	**38**	**64**	**08**	**110**
TOTAL		**103**	**244**	**126**	**473**

DEMANDAS CONSIDERADAS PROCEDENTES



ATENDIMENTOS CONSIDERADOS PROCEDENTES			
REGIÃO	RBMLQ-I	FINALIZADOS	PROCEDENTES
NORTE	IPEM-AM	02	01
	I METROPARA	01	---
	IPEM-RO	---	---
	IPEM-TO	---	---
	Total	03	01 (33%)
NORDESTE	INMEQ/AL	02	01
	IBAMETRO	08	02
	IPEMFORT	03	02
	INMEQ-MA	---	---
	IMEQ-PB	02	01
	IPEM-PE	01	---
	IMEPI	---	---
	IPEM-RN	02	01
	ITPS-SE	01	01
	Total	19	08 (42%)
CENTRO OESTE	SURGO	17	03
	IMEQ-MT	01	---
	AEM/MS	01	---
	Total	19	03 (16%)
SUDESTE	IPEM-ES	04	01
	IPEM-MG	19	04
	IPEM-RJ	50	10
	IPEM-SP	131	38
	Total	204	53 (26%)
SUL	IPEM-PR	35	06
	IMETRO	42	12
	SURRS	25	05
	Total	102	23 (22%)
TOTAL		347	88 (25%)

Destaque:: A Região Nordeste foi a que apresentou o maior número de registros considerados procedentes (42%). (situação em 1º de julho de 2012) – O percentual é relacionado somente ao total de atendimentos finalizados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR ESTADO – CONSIDERADOS PROCEDENTES (situação em 1º de julho de 2012)

Região	Estado	Assunto	
NORTE	IPEM-AM	Veículo Porta container sem certificação	01
	IMETROPARA	---	---
	IPEM-RO	---	---
	IPEM-TO	---	---
NORDESTE	INMEQ/AL	Plugues e tomadas sem certificação	01
	IBAMETRO	Bomba de combustível descalibrada	02
	IPEMFORT	Bomba de combustível descalibrada	01
	INMEQ-MA	---	---
	IMEQ-PB	Cesta de Alimento sem a certificação	01
	IPEM-PE	---	---
	IMEPI	---	---
	IPEM-RN	Produto Pré- Medido – Quantidade diferente da indicada na embalagem	01
	ITPS-SE	Bomba de combustível descalibrada	01
CENTRO OESTE	SURGO	Empresa clandestina de manutenção de extintor de incêndio	02
	IMEQ-MT	---	---
	AEM/MS	---	---
SUDESTE	IPEM-ES	Bomba de combustível descalibrada	01
	IPEM-MG	Produto Pré- Medido – Quantidade diferente da indicada na embalagem	02
	IPEM-RJ	Empresa clandestina de manutenção de extintor de incêndio	04
	IPEM-SP	Brinquedo sem certificação	10
SUL	IPEM-PR	Bomba de combustível descalibrada	01
	IMETRO	Produto Pré- Medido – Quantidade diferente da indicada na embalagem	08
	SURRS	Aparelho para a melhoria da qualidade da água sem certificação	02

Destaque: Em nível nacional, os assuntos mais demandados considerados procedentes foram os produtos pré-medidos com quantidade diferente da indicada na embalagem, os brinquedos sem certificação e as bombas de combustível descalibradas.