

PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

VISÃO GERAL

A Ouvidoria do PROCON-DF conta atualmente com uma servidora nomeada para o cargo de Ouvidora e uma substituta que atua em seus afastamentos legais.

EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS

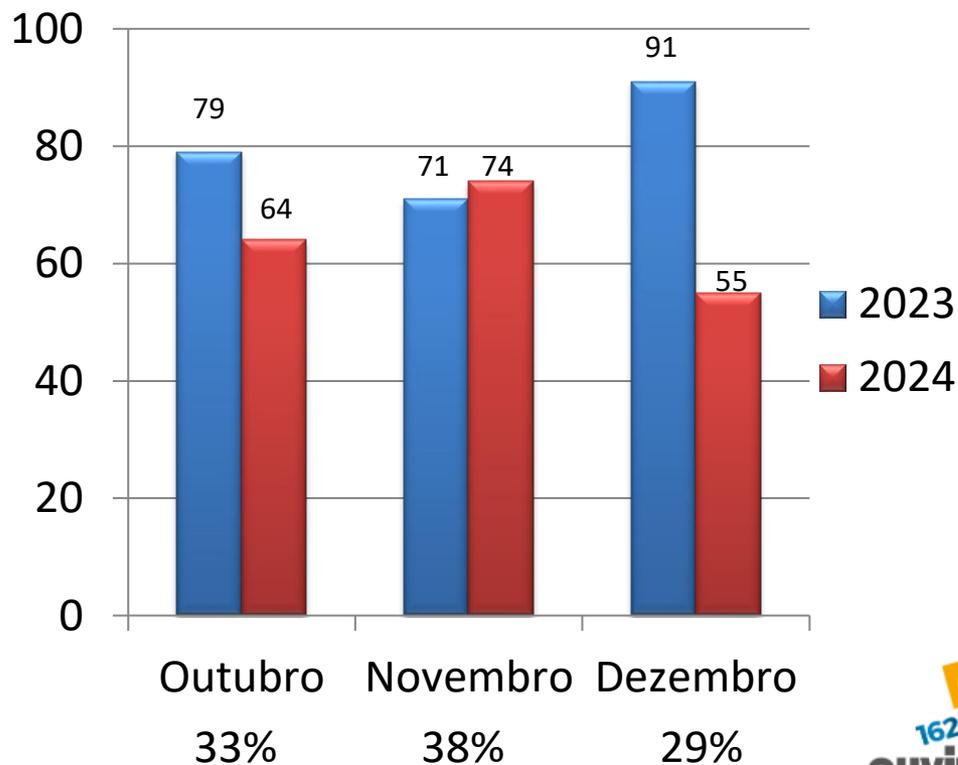
Ouvidora Titular - Servidora Efetiva

DENISE SANTOS RIBEIRO

Ouvidora Substituta - Servidora Efetiva

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve uma diminuição em torno 20% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano anterior.



Totais:

2023: 241 manifestações

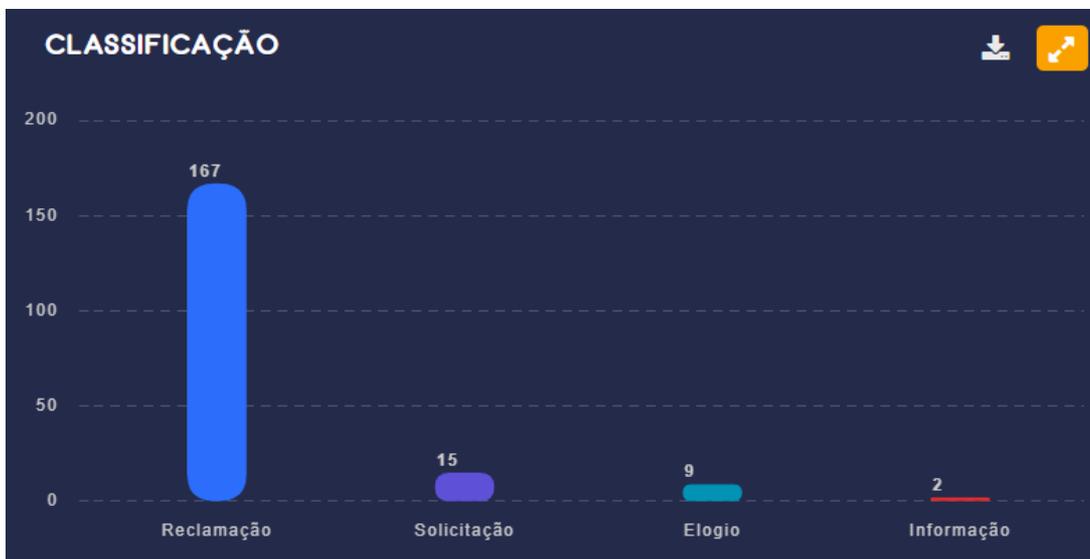
2024: 193 manifestações

Manifestações por classificação

193 Manifestações

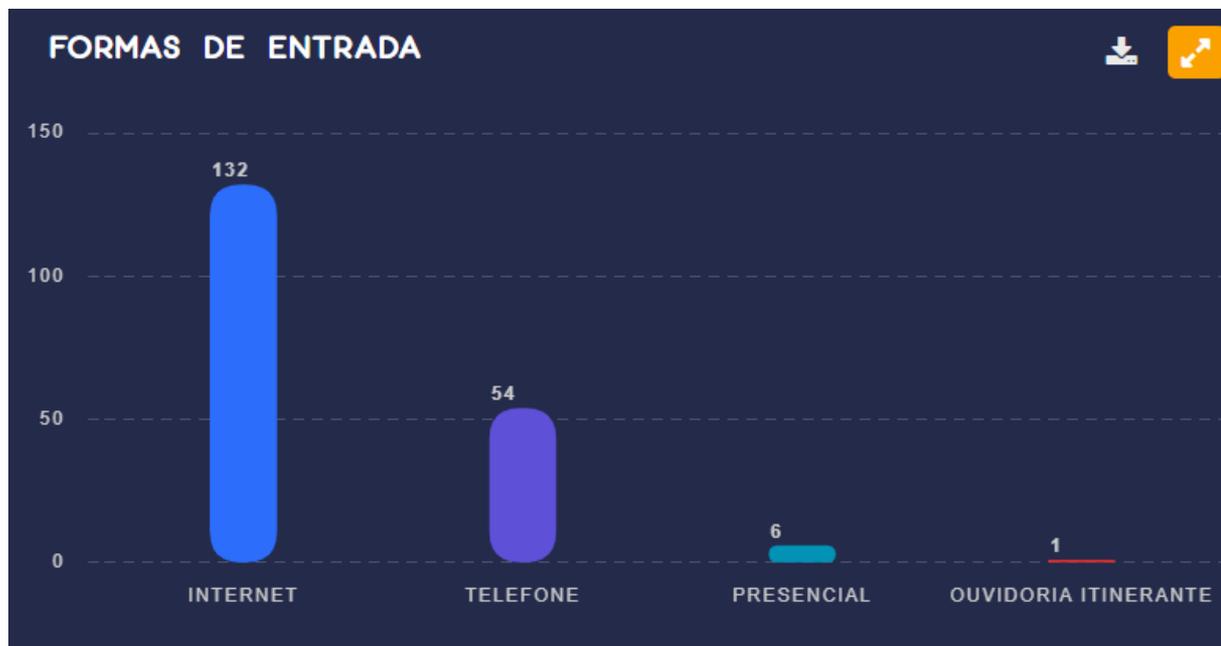
Conforme se observa no gráfico abaixo, a maioria das manifestações recebidas pelo PROCON-DF são classificadas na tipologia “Reclamação”. Como veremos no ranking dos assuntos mais demandados, muitos consumidores tentam registrar na ouvidoria denúncias e reclamações contra empresas, acreditando ser este o canal adequado.

[Clique aqui](#) para orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF.



Manifestações por formas de entrada

Até o ano de 2019 os registros por telefone, por meio da Central 162, eram maioria absoluta. Em 2020 os registros por telefone e pela internet começaram a se igualar. A partir de 2021 a internet vem liderando a forma de entrada das demandas.



Os Assuntos mais demandados



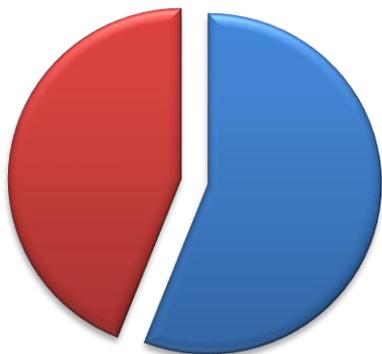
Os assuntos mais demandados

- Observa-se que 74% dos 10 assuntos mais demandas estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria e sim da Diretoria de Atendimento ao Consumidor-DAC.
- Nota-se que vem aparecendo nos assuntos mais demandados tópicos que são de fato assuntos a serem tratados pela Ouvidoria do PROCON-DF. São eles: Agilidade de processos, Qualidade no atendimento em unidade Procon; Atendimento da Central de Teleatendimento 151; e Servidor Público. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (74%).
- O assunto “Atendimento da Central de Teleatendimento151” que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila. Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

Resolutividade

56%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

-Iniciou-se nesse ano o pré-atendimento. Fizemos contato com os consumidores que registraram reclamações sobre o assunto mais demandado “Orientações sobre direito do consumidor”. Esse contato telefônico é feito antes da resposta definitiva, e tem como objetivo explicar e esclarecer que sua demanda não poderá ser tratada pela Ouvidoria do PROCON-DF e indicando os canais adequados do órgão.

OBS: Ressaltamos ainda que muitas demandas são avaliadas como não resolvidas quando o consumidor é redirecionado aos canais de atendimento apropriados para registro de reclamação contra empresas que são: central 151, e-mail ou presencial. Os manifestantes, que já estão de alguma forma chateados com seu problema na relação de consumo, não aceitam muito bem esse redirecionamento para outro canal e com isso registra a demanda como "não resolvida". Porém essas demandas realmente não serão tratadas pela ouvidoria e sim pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor nos canais adequados. Orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF [clique aqui](#).

Em 2023:
51% de resolutividade

Pré e Pós-Atendimento

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2024-2025, a meta de 47% de resolutividade para o ano de 2025.
- **Pré-Atendimento:** continuar com as ligações antes da resposta definitiva nos casos relacionados ao direito do consumidor, no assunto mais demandado “Orientações sobre Direito do Consumidor”. Ligar para 50% dos demandantes.
- **Pós-Atendimento:** sobre o assunto “Qualidade no atendimento em unidade Procon”, fazer um pós-atendimento verificando se a demanda foi resolvida a contento, identificando possíveis falhas nas respostas das áreas técnicas. Ligar para 30% das manifestações classificadas neste assunto.

Cumprimento do prazo de resposta

100%

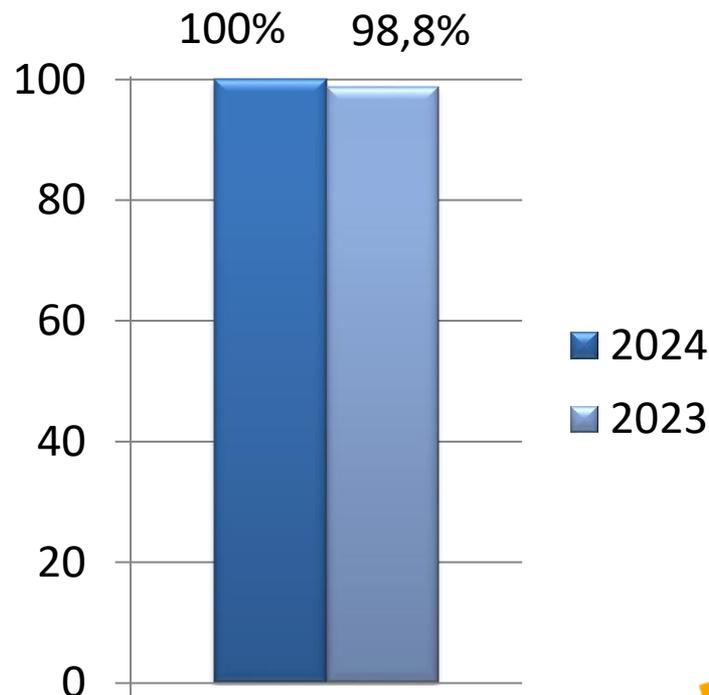
Prazo médio de resposta em 2023: 5,9 dias

- Devido ao trabalho de conscientização da ouvidoria junto as áreas técnicas do PROCON-DF, alcançamos ótimos resultados nos últimos anos relacionados ao prazo da resposta. A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.

Em 2023:

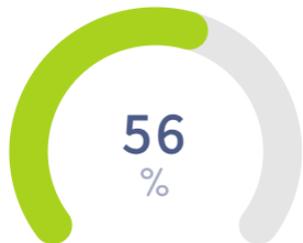
Prazo médio de resposta: 6,2 dias

Cumprimento do Prazo: 98,8%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



Índice de Satisfação com o sistema

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

INDICADOR E META PERÍODO	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Satisfação com o serviço de ouvidoria <u>Meta 76%</u>	Recomendação do serviço de ouvidoria <u>Meta 84%</u>	Qualidade da Resposta <u>Meta 68%</u>	Resolutividade do Órgão <u>Meta 47%</u>
<u>4º TRI 2024</u>	100%	74%	77%	85%	56%
<u>3º TRI 2024</u>	99,6%	34%	31%	31%	51%
<u>2º TRI 2024</u>	100%	60%	69%	56%	49%
<u>1º TRI 2024</u>	100%	67%	100%	50%	50%

- Essas metas foram estabelecidas no [Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2024-2025](#).
- Será dado ênfase no Pré e Pós-atendimentos com o objetivo de melhorar os indicadores.

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

4º trimestre de 2024



**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação

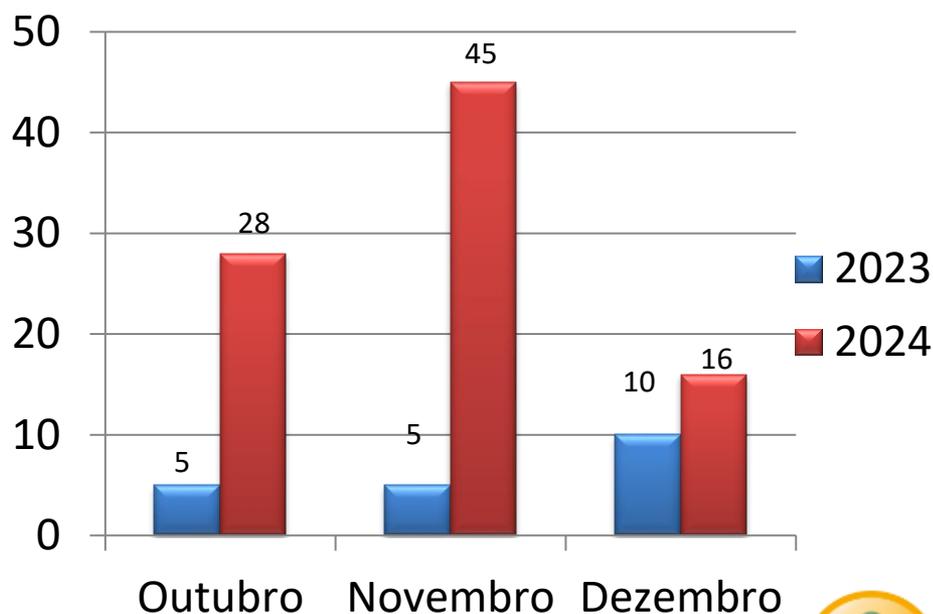
Destaque: O PROCON-DF alcançou 100% na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA). A novidade deste índice é que agora ele passa a avaliar não apenas o cumprimento da transparência ativa, mas também o cumprimento da transparência passiva, que é quando o cidadão solicita informações ao governo.

(<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2023/12/07/78-orgaos-e-entidades-alcancam-nota-maxima-no-indice-de-transparencia-do-df/>)

Totais:

2023: 20 pedidos

2024: 89 pedidos

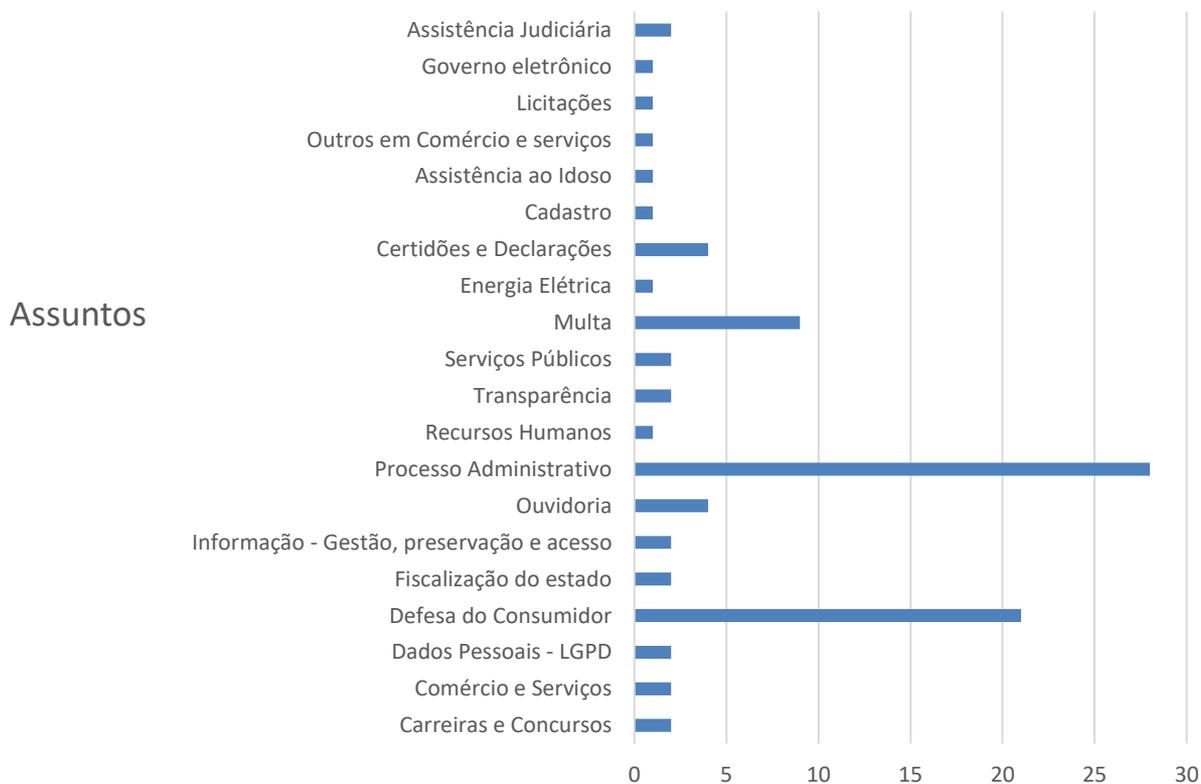


OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos dentro do prazo legal



Acesso à
Informação

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



**Acesso à
Informação**

PROCONDF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Secretaria de
Justiça e Cidadania



162 @ 
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Acesso à
Informação

Venâncio Shopping
Setor Comercial Sul • Quadra 08 • Bloco B-60 • Sala 240
Brasília-DF • CEP: 70333-900
Telefone: 151