

PROCONDF

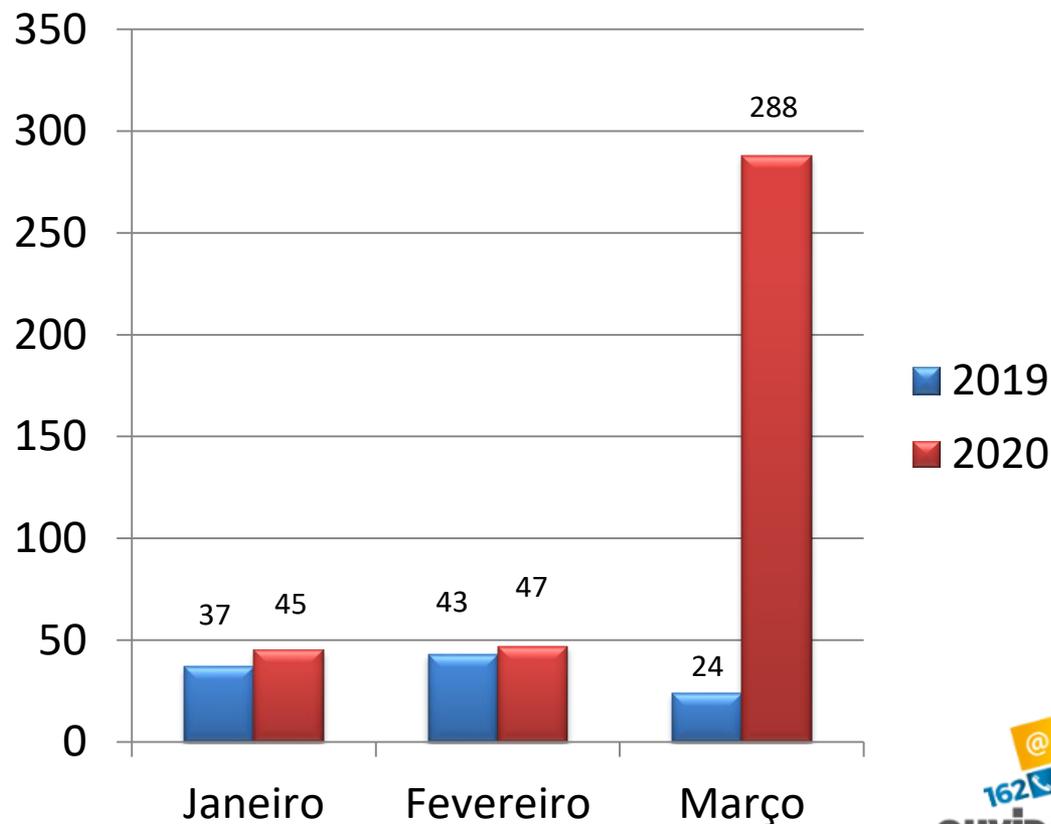
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

Totais:

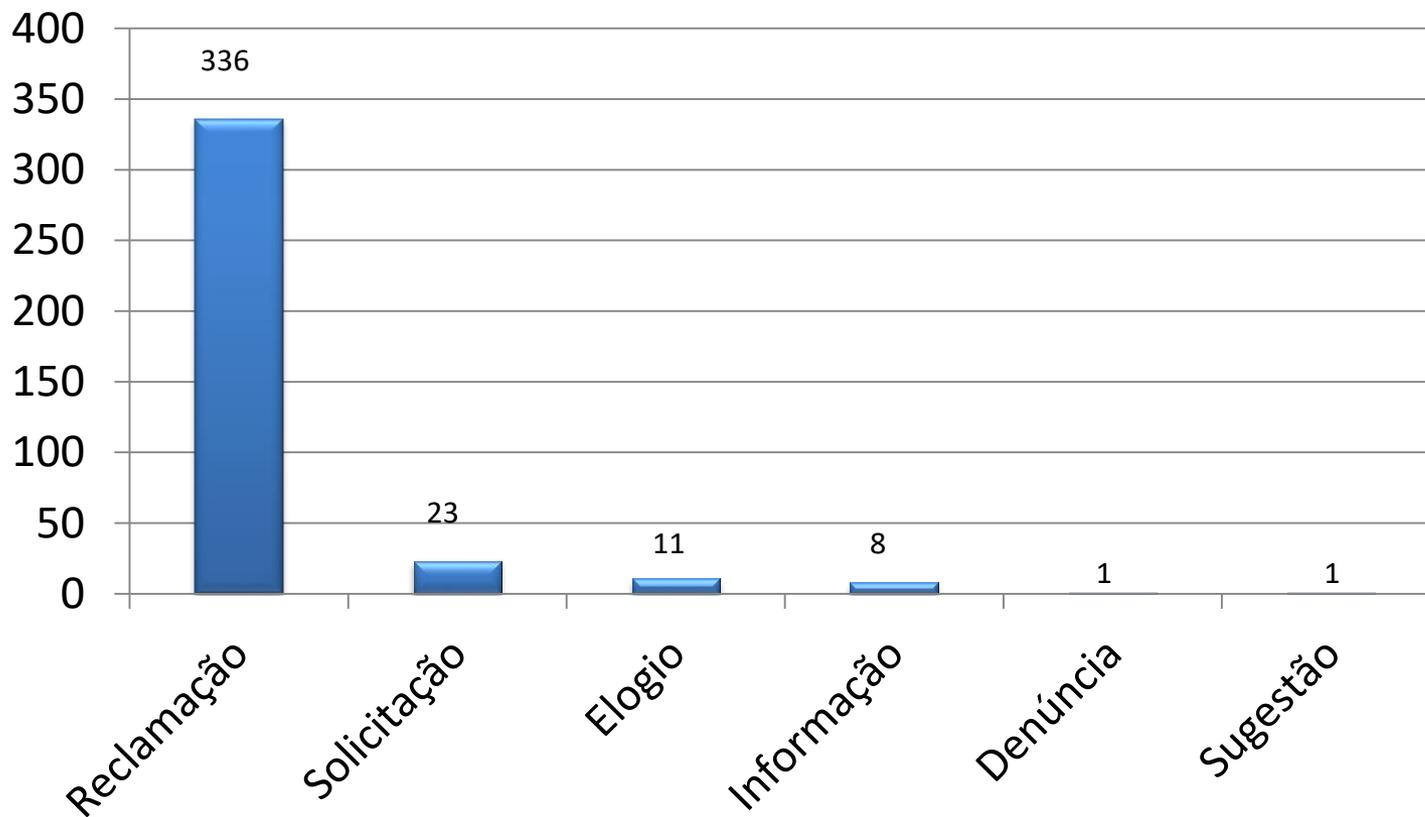
2019: 104 manifestações

2020: 380 manifestações



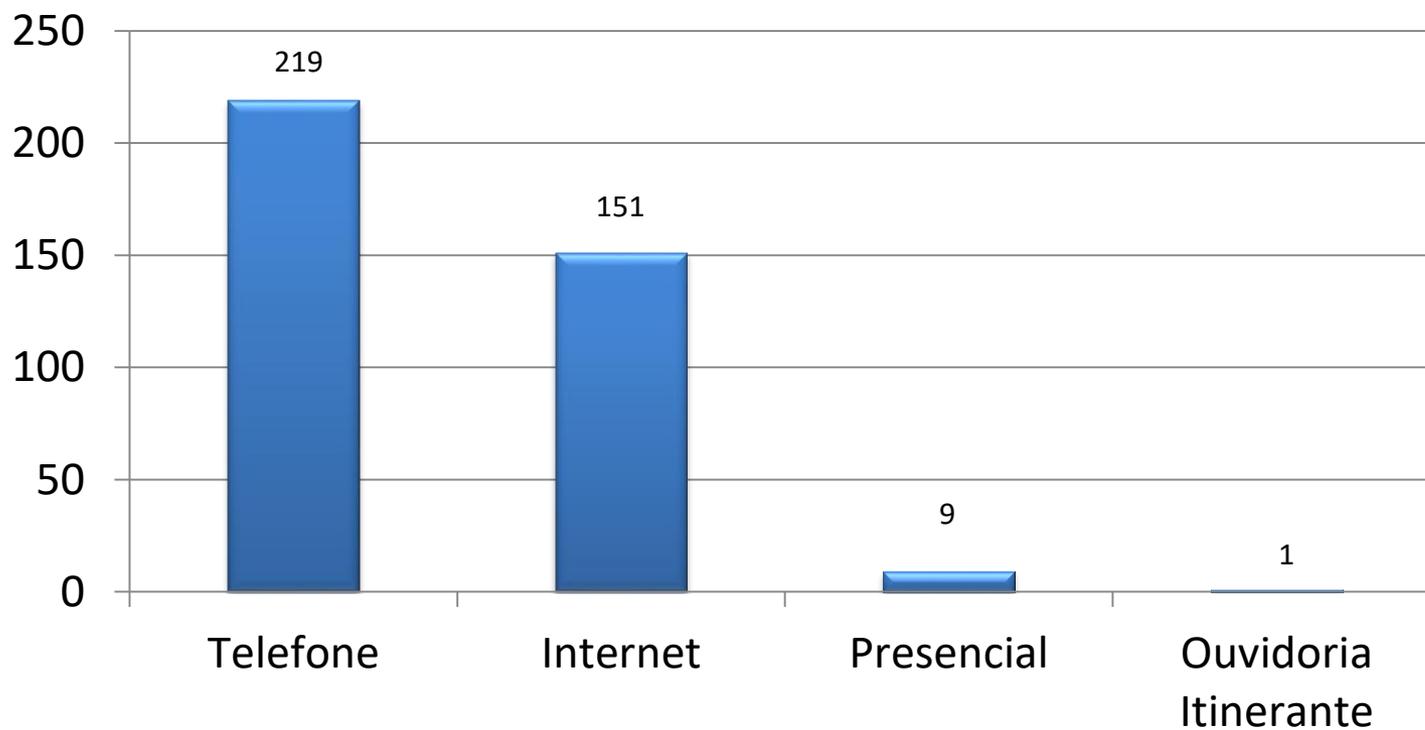
Manifestações por classificação

380 Manifestações



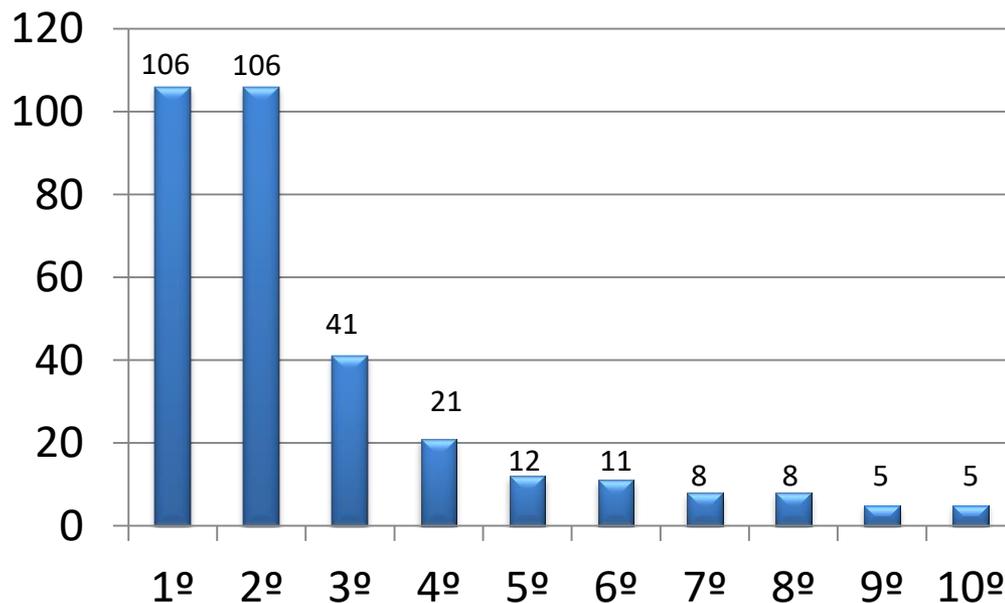
Manifestações por formas de entrada

2020



Os 10 assuntos mais demandados

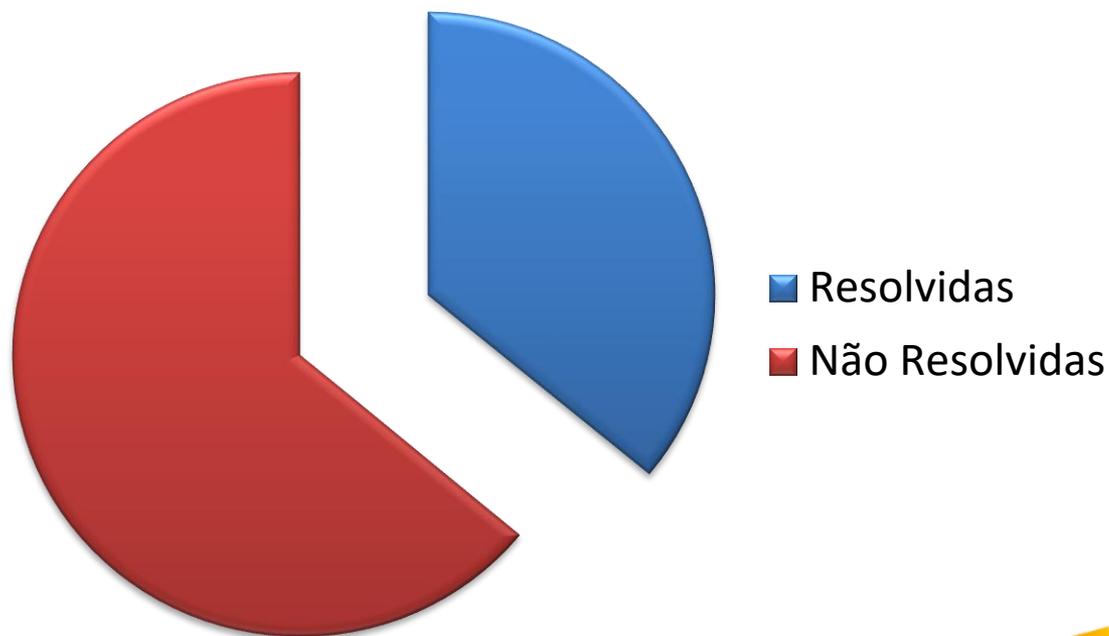
Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
3º	Fiscalização coronavírus
4º	Fiscalização de Mercados e Supermercados
5º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
6º	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Atendimento da central de teleatendimento 151
8º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
9º	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
10º	Orientação sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor



Resolutividade

36%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



Em 2019:
38% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

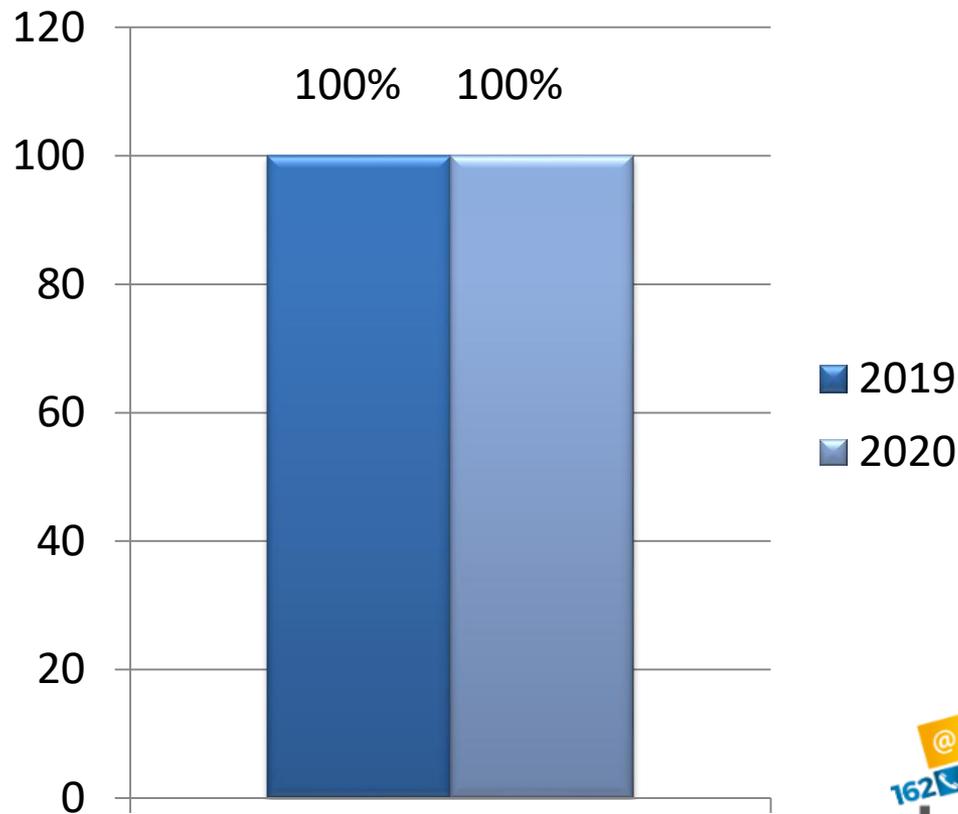
100%

Prazo médio de resposta em 2020: 3 dias

Em 2019:

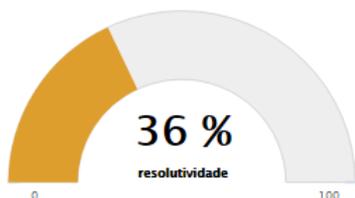
Prazo médio de resposta: 5 dias

Cumprimento do Prazo: 100%

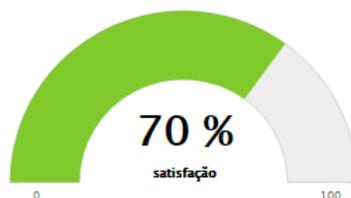


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



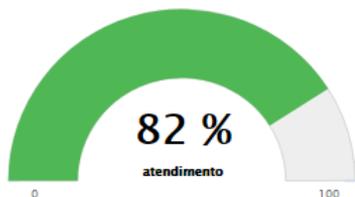
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



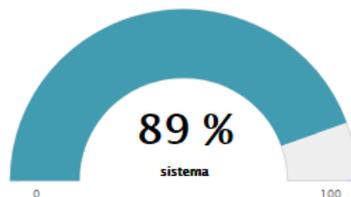
Índice de Recomendação



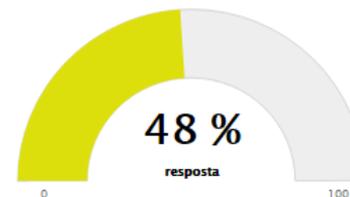
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

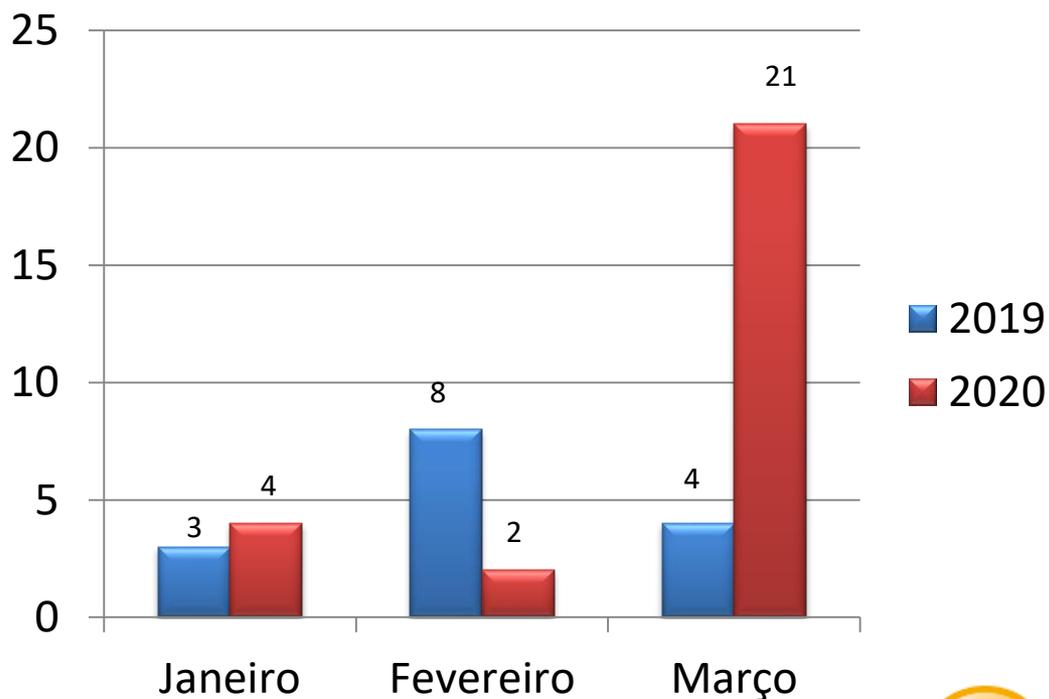
Transparência Passiva

1º trimestre de 2020



**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2019: 15 pedidos

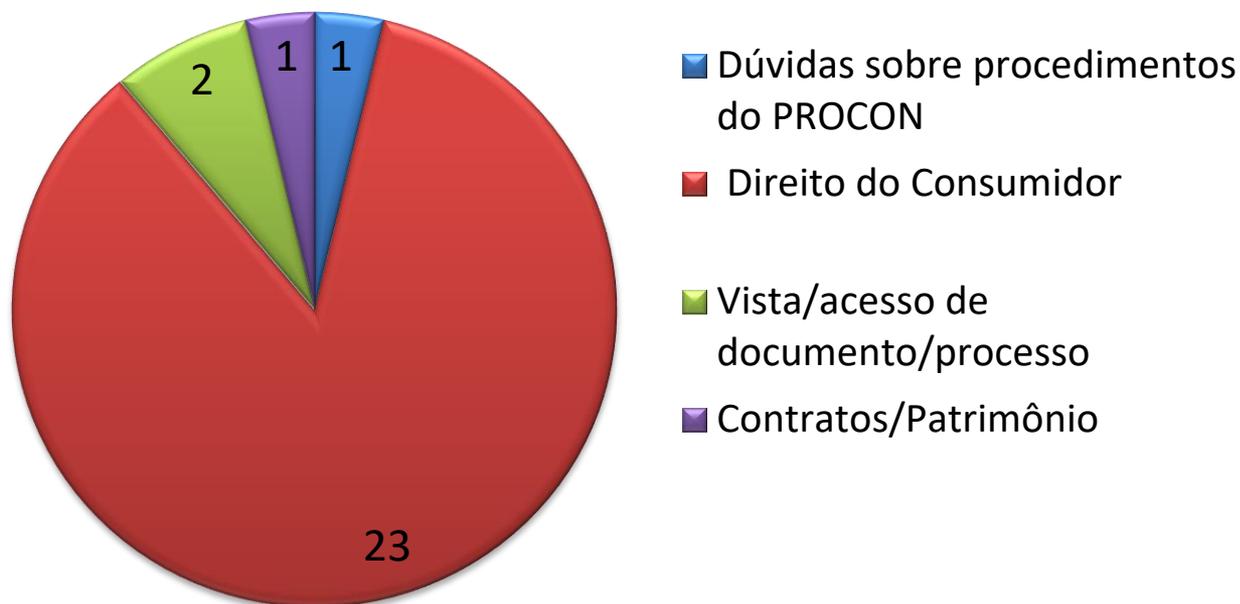
2020: 27 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



OBS: dentre os 23 registros relacionados ao Direito do consumidor 16 foram são repetidos, ou seja, registrados pela mesmo cidadão e contendo o mesmo pedido. Assim foram feitos, no total, 12 pedidos de informação efetivamente.



Destaques:

- Reclamações relacionadas a central de teleatendimento 151 caiu do 3º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 7º lugar, com diminuição no número de demandas (em 2019 foram 11 manifestações e em 2020 foram 8 manifestações);
- Aumento de 265% no número total de manifestações recebidas (de 104 para 380), mais especificamente no mês de março, justificado pelo grande número de reclamações e pedidos de fiscalização sobre assuntos relacionados à pandemia do novo coronavírus;
- Diminuição no índice de resolutividade do órgão, de 38% para 36%. Tal resultado pode ser justificado pelo grande número de pedidos de fiscalização e a insatisfação do cidadão em receber uma resposta de que o pedido foi encaminhado para a Diretoria de Fiscalização para análise e apuração, esperando assim uma resposta de imediato sobre a fiscalização, o que sabemos não ser possível pois é preciso prazo para essas ações, ainda mais nesse momento delicado em que estamos passando de pandemia;
- Diminuição do prazo médio de resposta, de 5 dias em 2019 para 3 dias em 2020;
- Dentre os 23 registros de Pedido de Informação relacionados ao Direito do consumidor, 16 são repetidos/iguais, ou seja, registrados pela mesmo cidadão e conteúdo o mesmo pedido. Assim foram feitos, no total, 12 pedidos de informação efetivamente.

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 1º trimestre de 2019