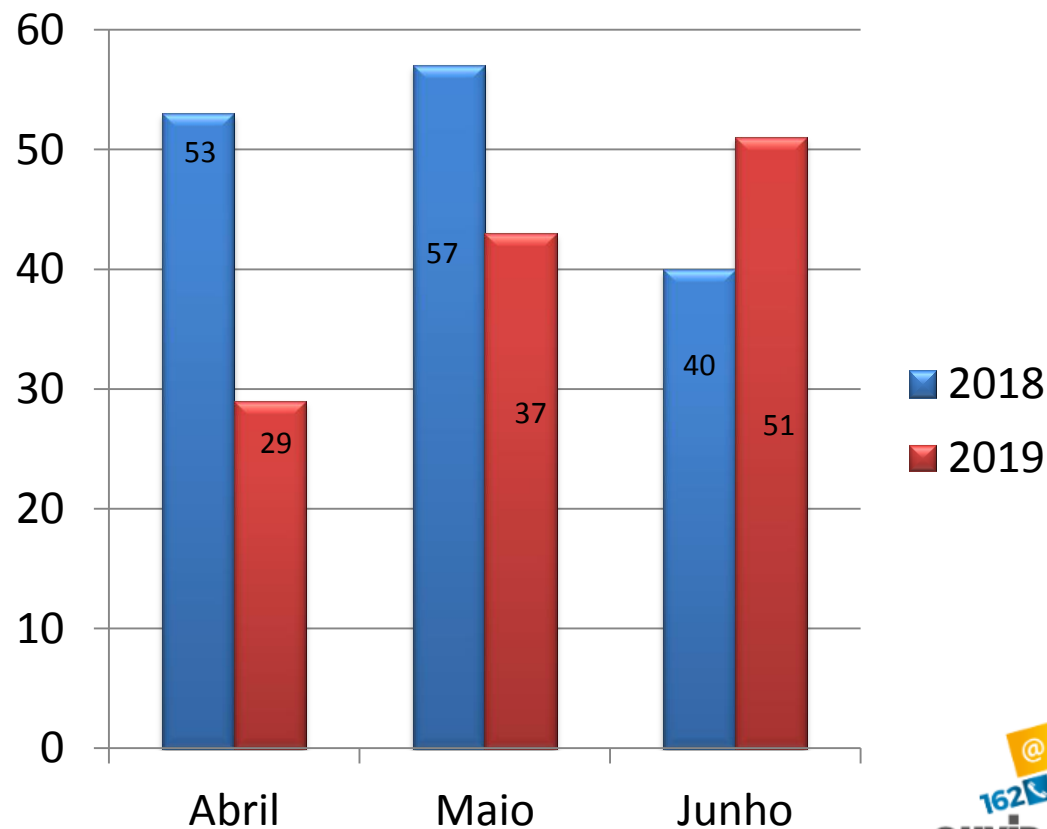


PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

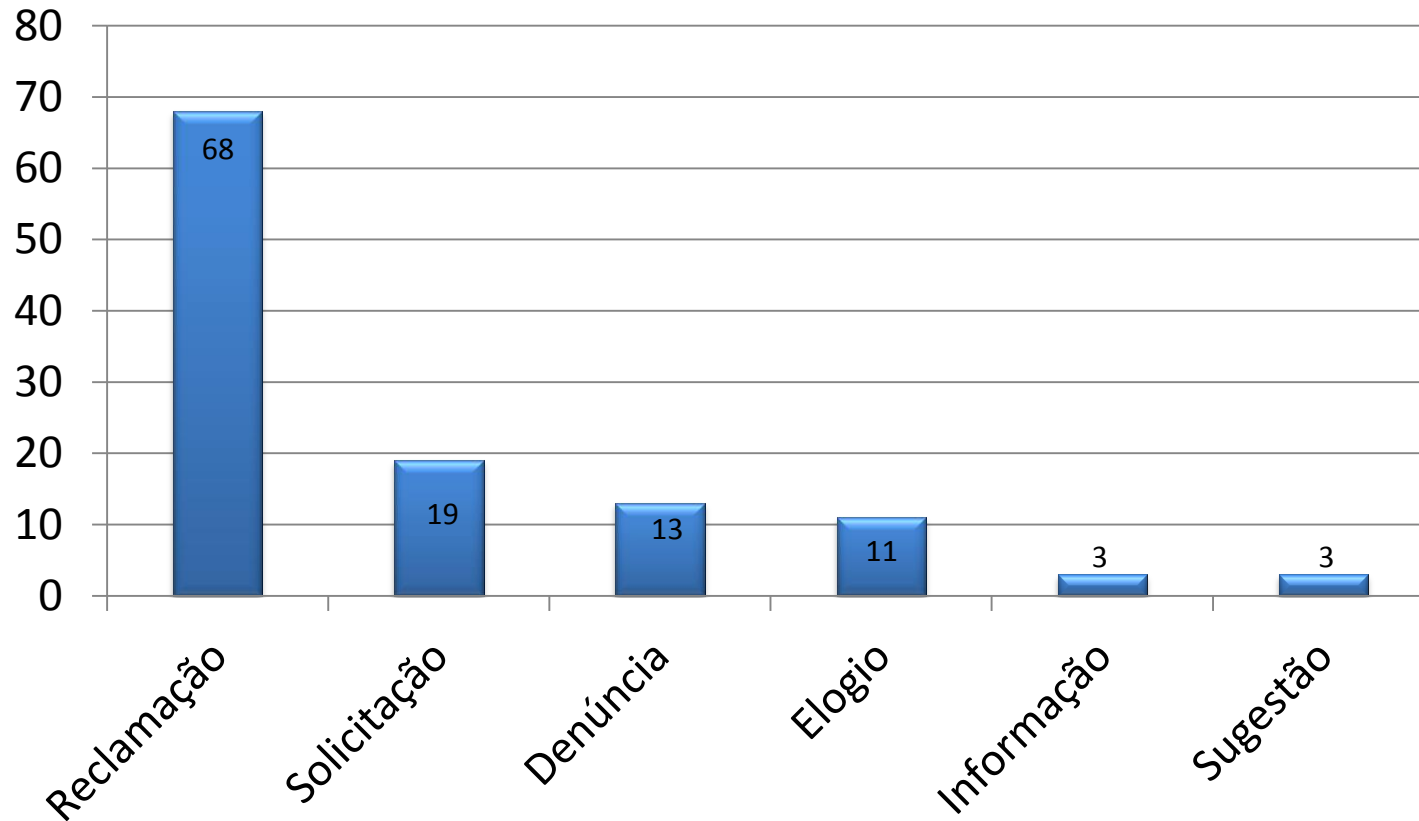


Totais:

2018: 150 manifestações

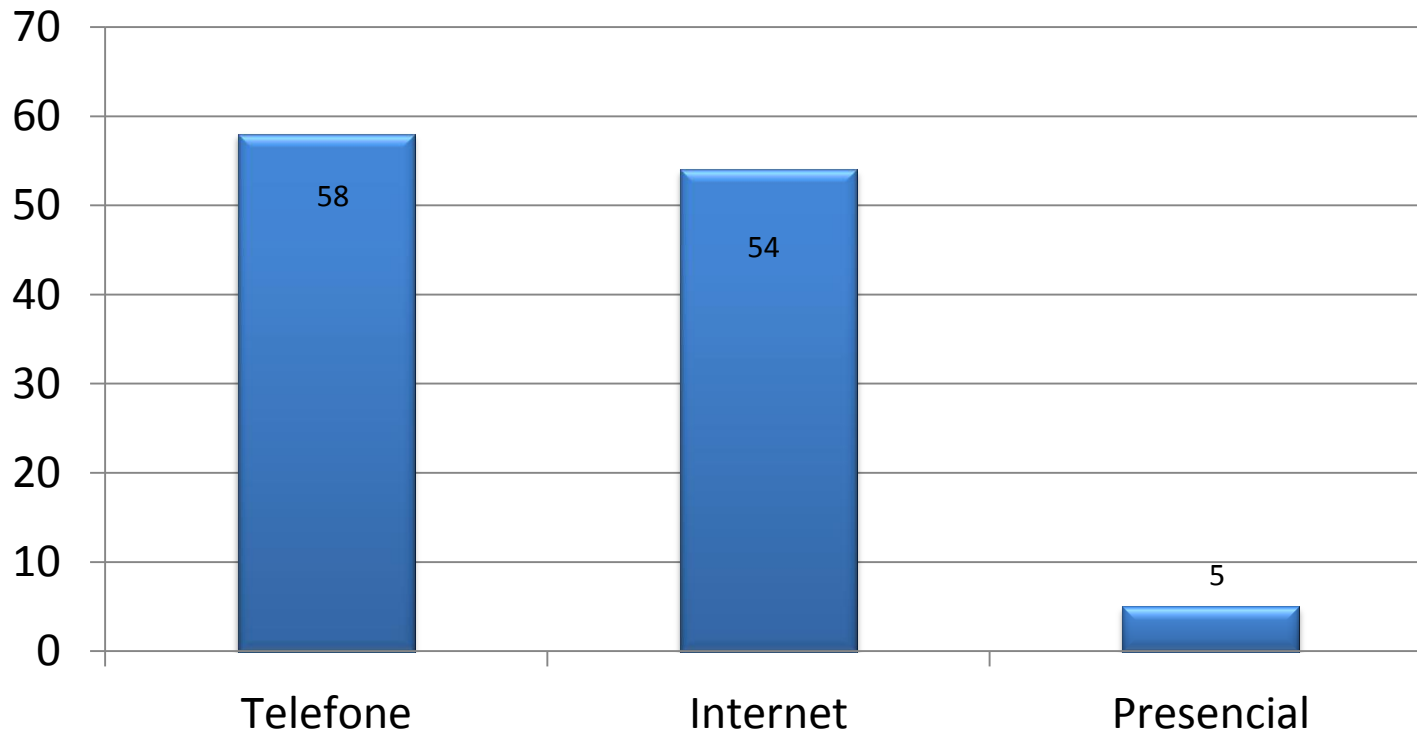
2019: 117 manifestações

Manifestações por classificação



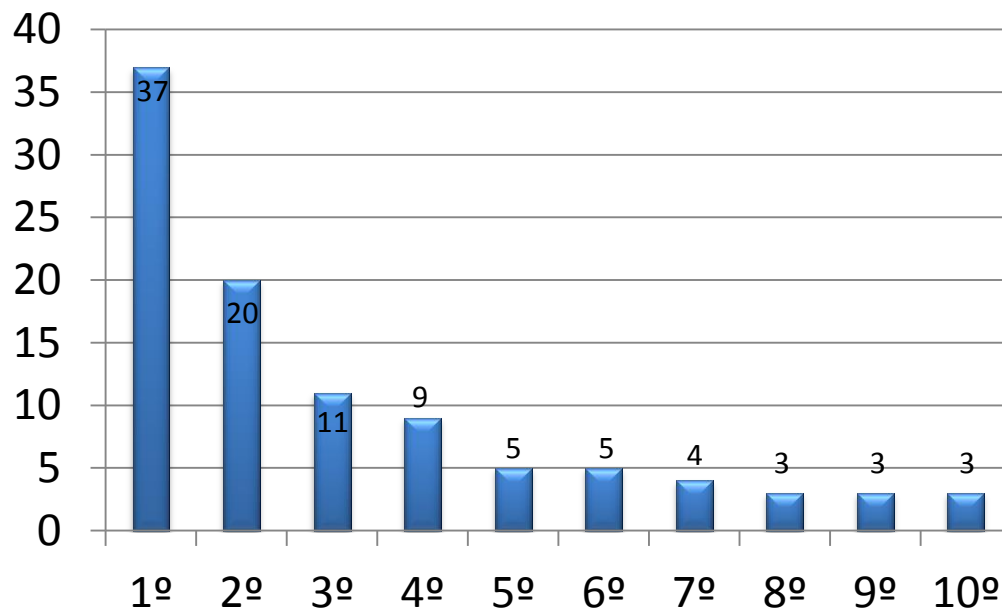
Manifestações por formas de entrada

2019



Os 10 assuntos mais demandados

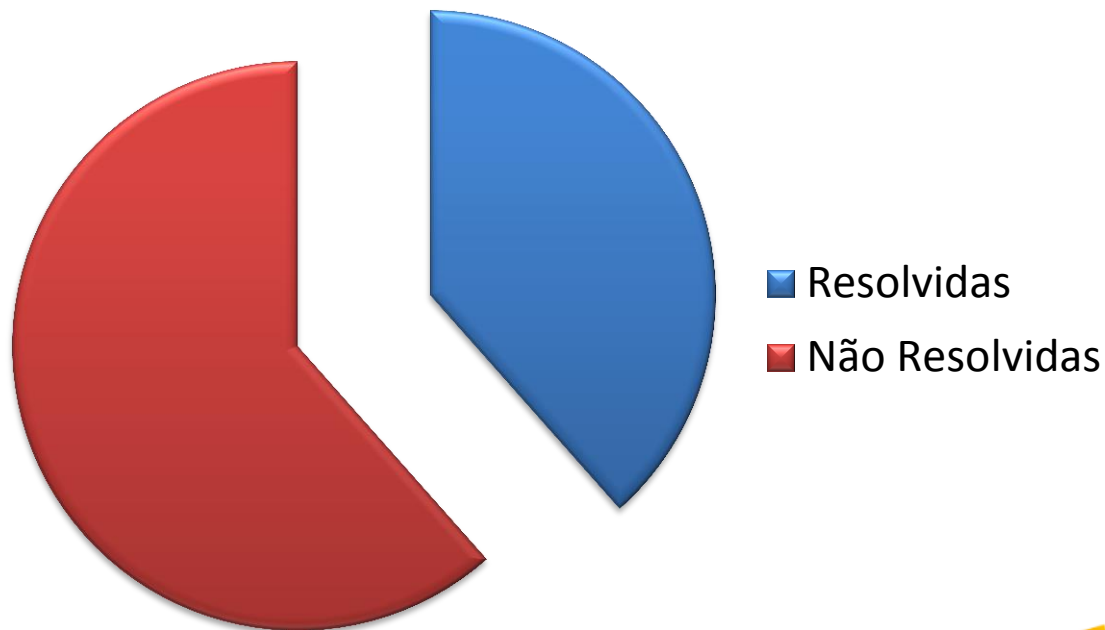
Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Servidor Público
3º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
4º	Atendimento da central de teleatendimento 151
5º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
6º	Propaganda enganosa
7º	Site Governamental
8º	Apoio jurídico ao consumidor
9º	Reclamação a procedimentos de escola particular
10º	Fiscalização de mercados e supermercados



Resolutividade

38%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



Em 2018:
29% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

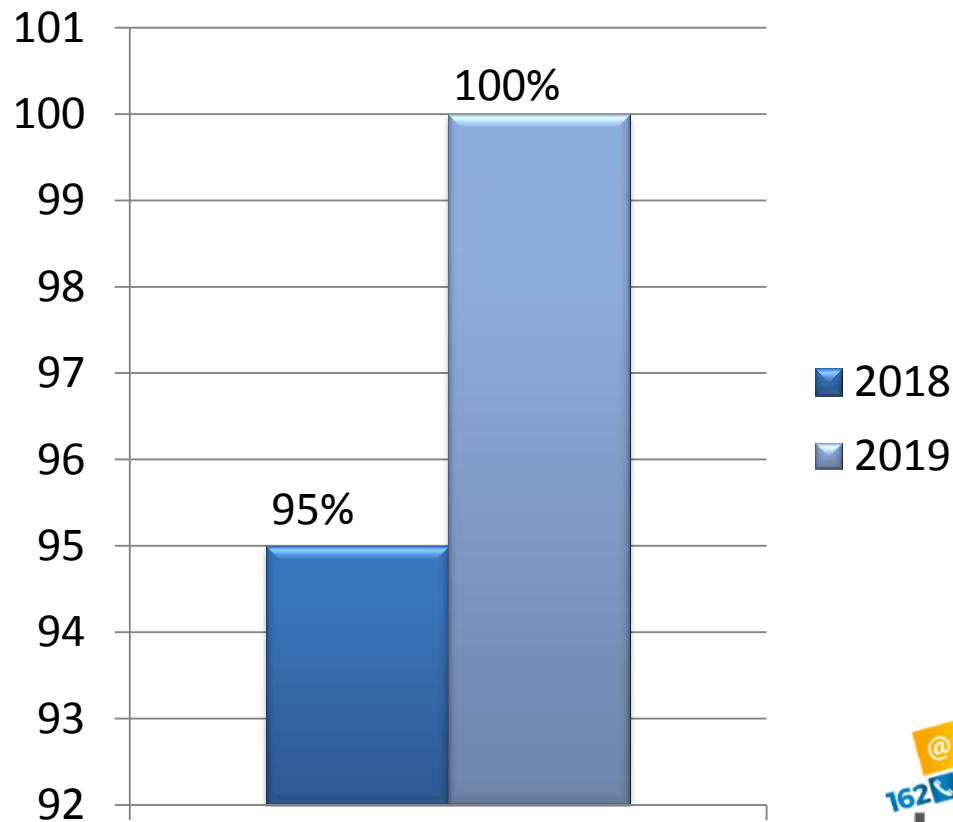
100%

Prazo médio de resposta em 2019: 7 dias

Em 2018:

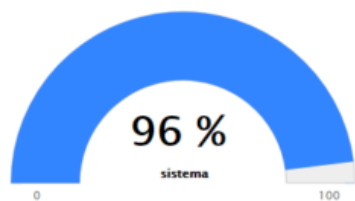
Prazo médio de resposta: 8 dias

Cumprimento do Prazo: 95%

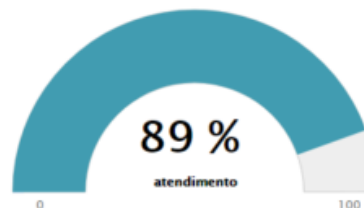


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Satisfação com o Sistema



Satisfação com o Atendimento



Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

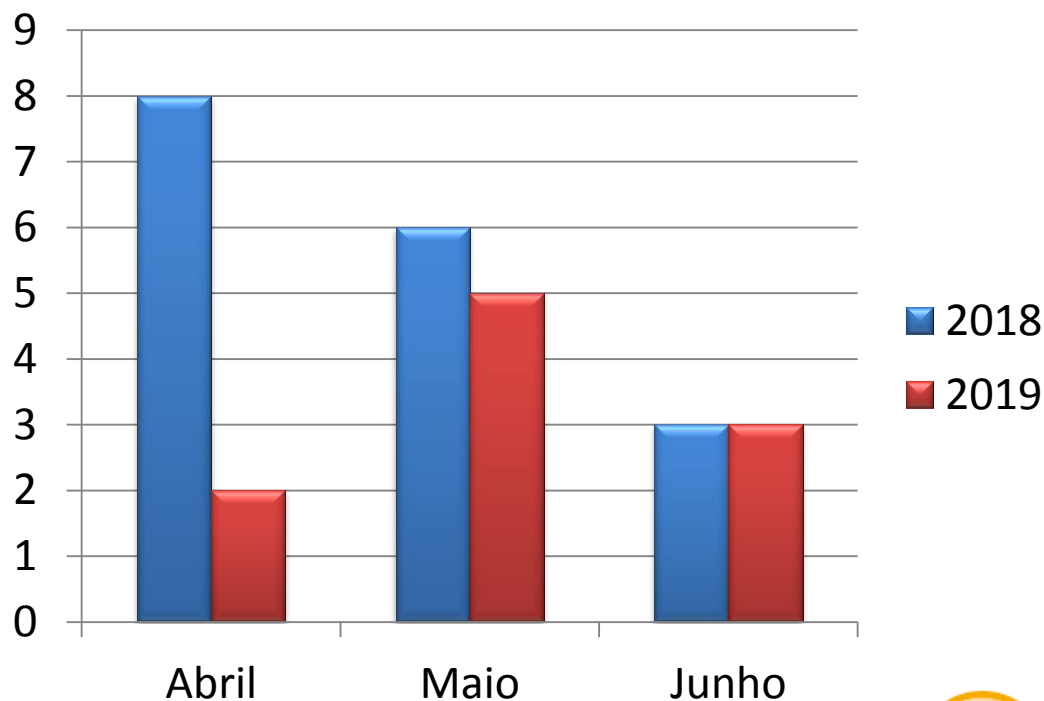
Transparência Passiva

2º trimestre de 2019



**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2018: 17 pedidos

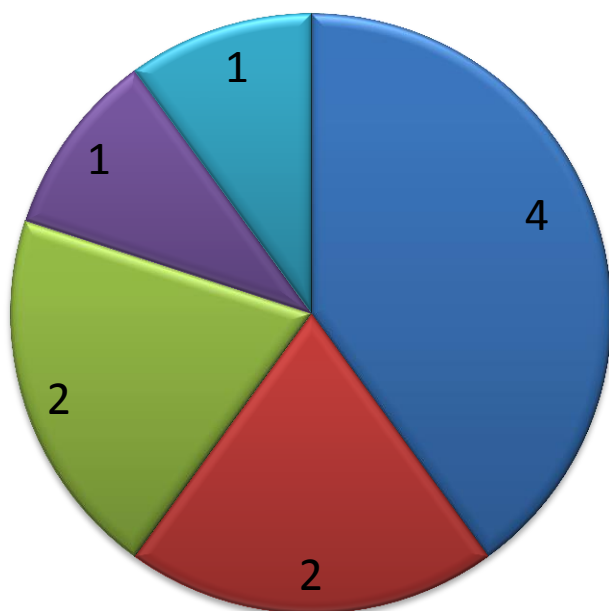
2019: 10 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Concurso
- Dúvidas sobre procedimentos do PROCON
- Direito do Consumidor
- Lei 'me respeite'
- Cargos e funções em órgão público



Destaques:

- Diminuição do número de manifestações recebidas pelo Instituto. Em 2018 foram 150 manifestações e em 2019 foram 100 manifestações via sistema OUV, e ainda, 17 pedidos de informação foram cadastrados no sistema E-SIC em 2018 e 10 pedidos foram cadastrados no sistema no mesmo período de 2019 ;
- Surgimento de manifestações referentes à LEI Nº 6.305, DE 30 DE MAIO DE 2019, “Me Respeite”;
- Em relação ao mesmo período do ano anterior (2º trimestre de 2018) as reclamações sobre a central de atendimento caíram 52% (19 reclamações em 2018 e 09 reclamações em 2019) e as reclamações sobre a qualidade do atendimento caíram 35% (17 reclamações em 2018 e 11 reclamações em 2019)
- Em relação ao ano de 2018 (4 elogios) houve um aumento de 54% das manifestações- elogio para o mesmo período de 2019 (11 elogios).

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 2º trimestre de 2018