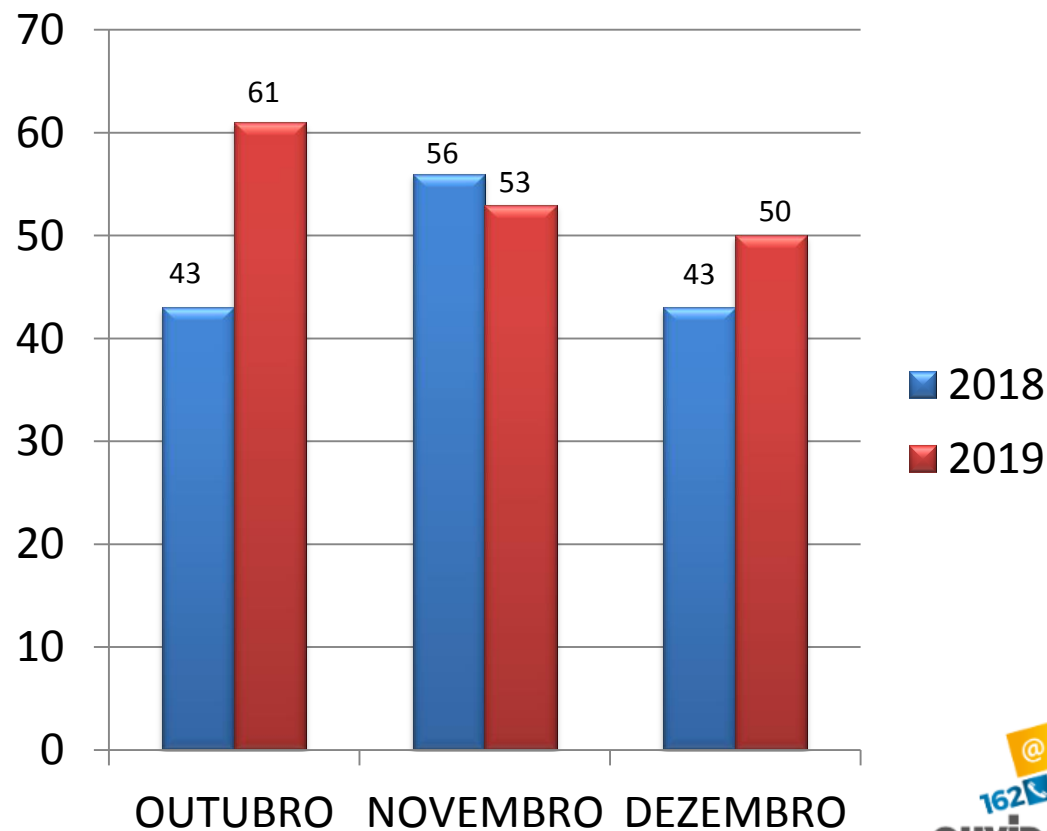


PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

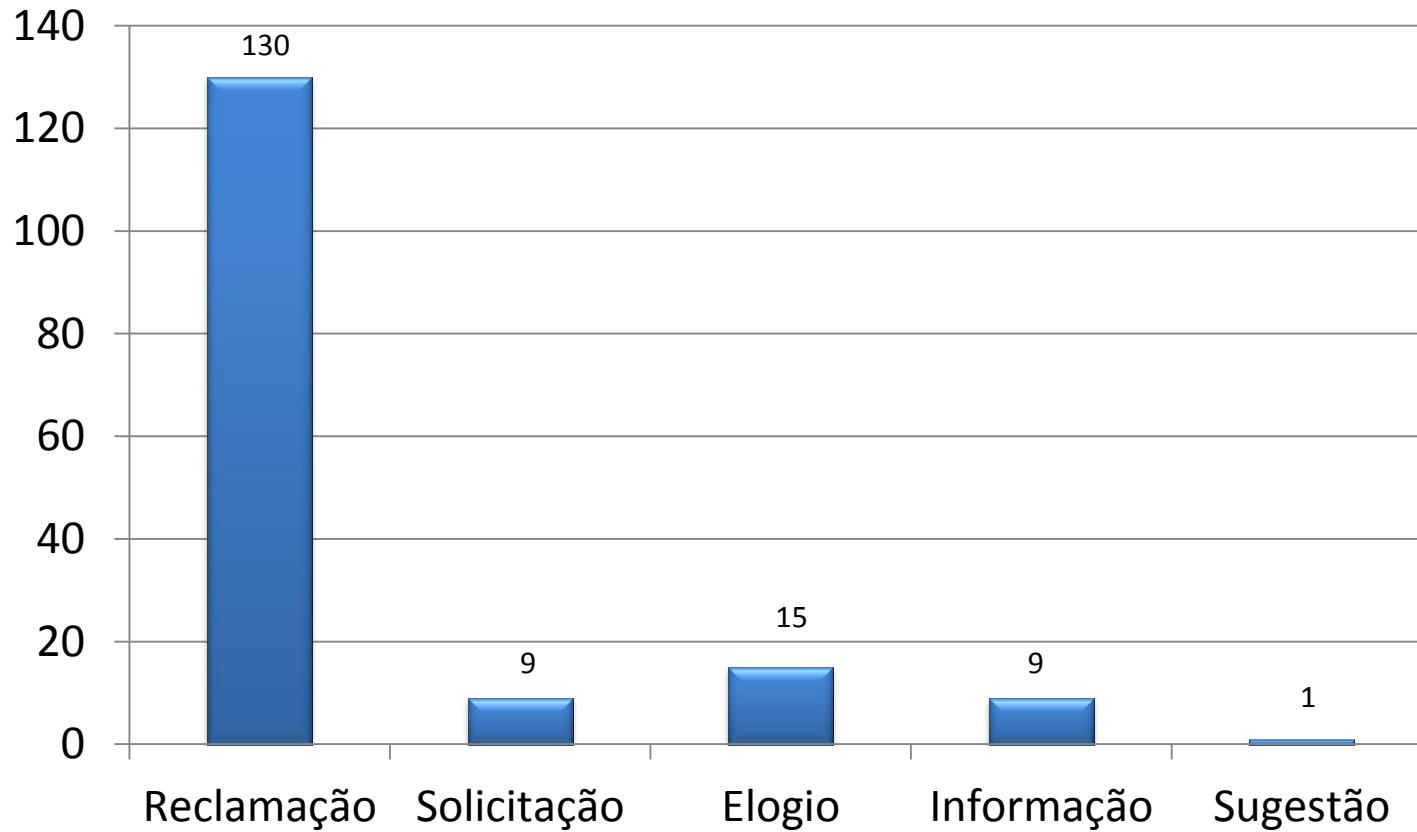


Totais:

2018: 142 manifestações

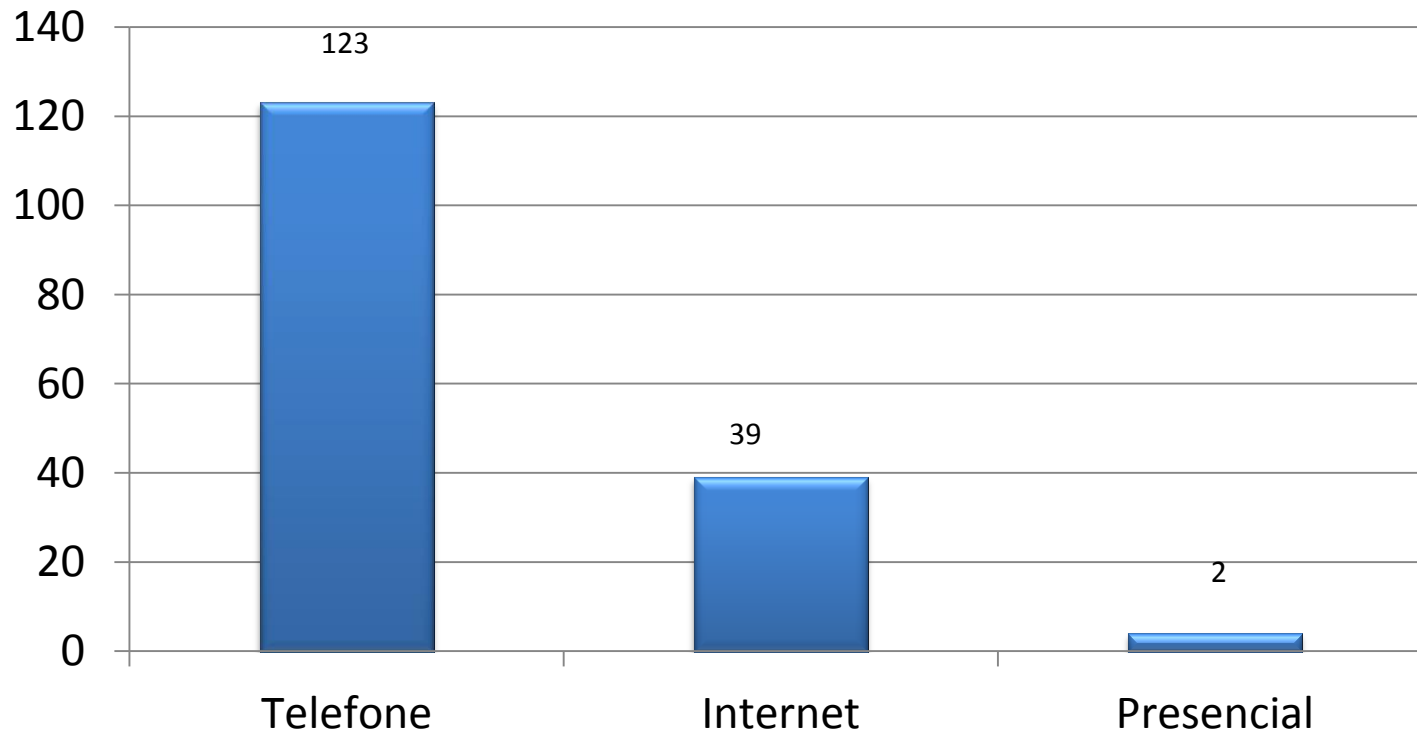
2019: 164 manifestações

Manifestações por classificação



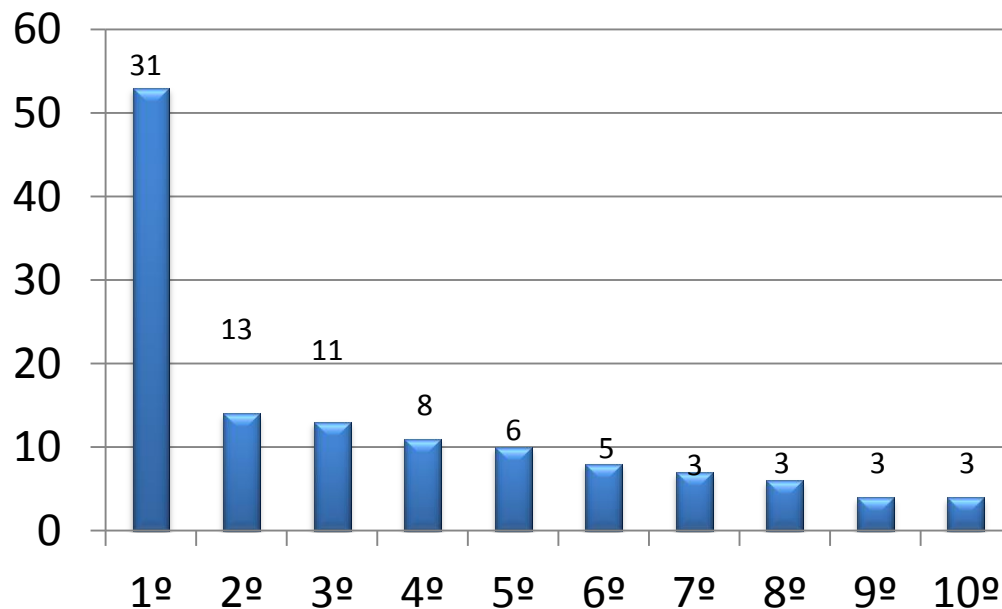
Manifestações por formas de entrada

2019



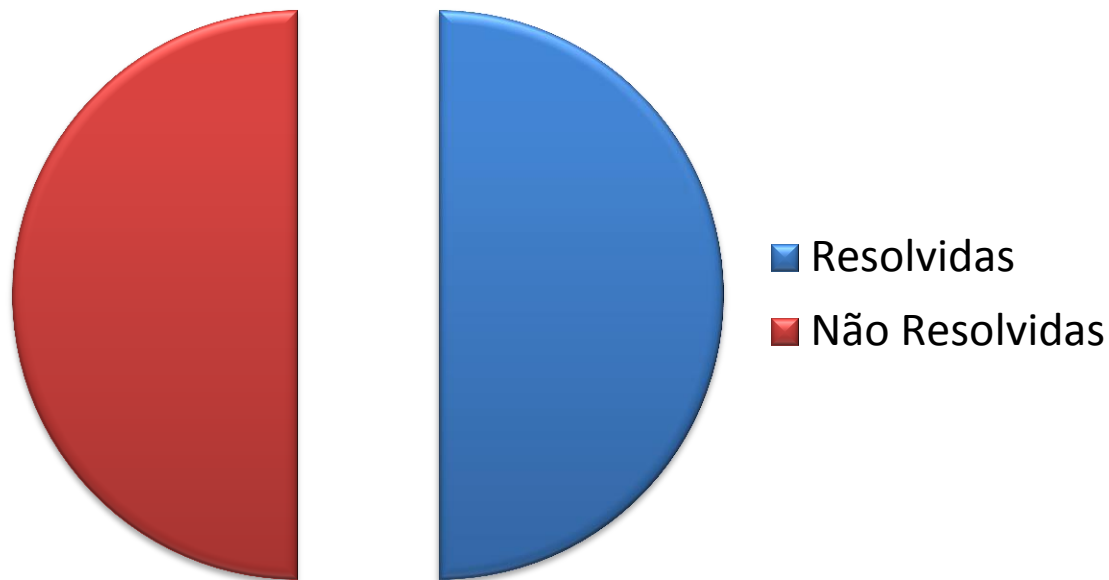
Os 10 assuntos mais demandados

Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
3º	Atendimento da central de teleatendimento 151
4º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
5º	Propaganda enganosa ao consumidor
6º	Servidor Publico
7º	Fiscalização de mercados e supermercados
8º	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
9º	Fiscalização em antena telefônica
10º	Descumprimento de acordo em contrato privado



Resolutividade 50%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



Em 2019:
50% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

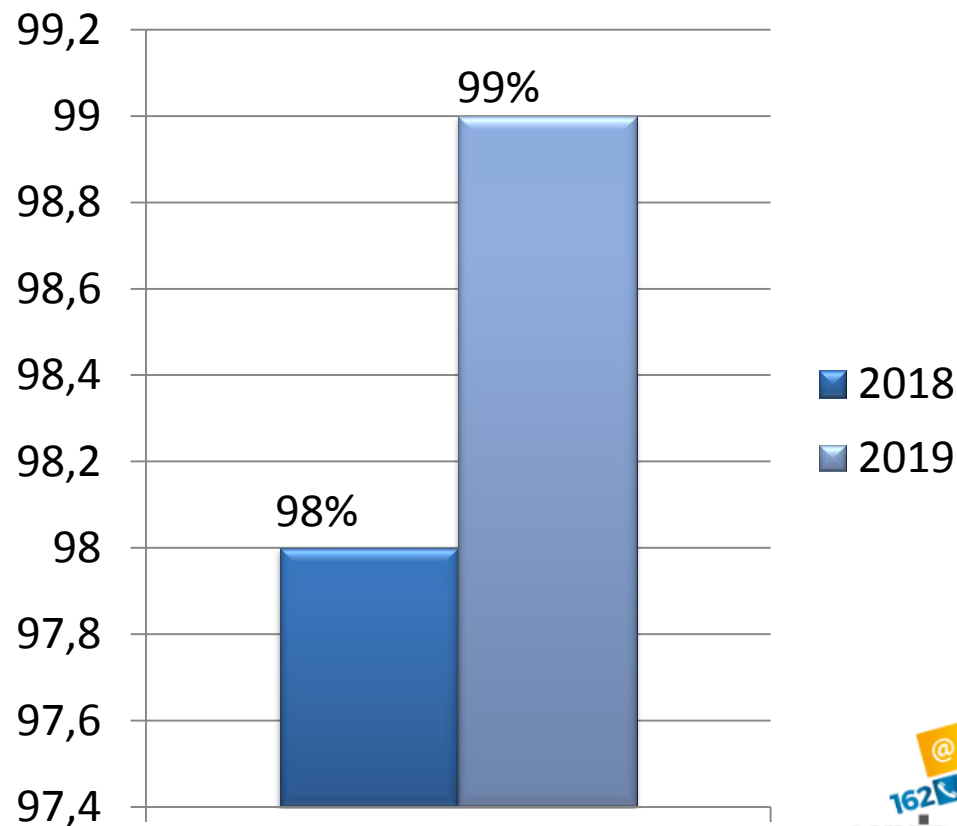
100%

Prazo médio de resposta em 2019: 7 dias

Em 2019:

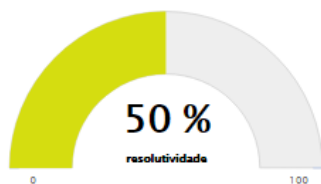
Prazo médio de resposta: 7 dias

Cumprimento do Prazo: 98%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

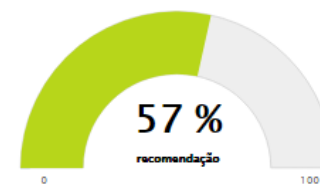
Índice de Resolutividade



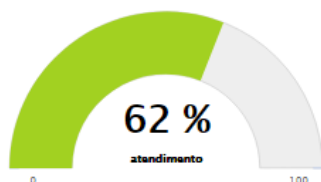
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



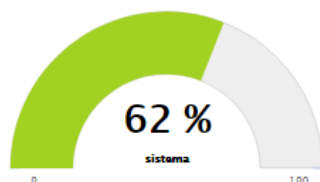
Índice de Recomendação



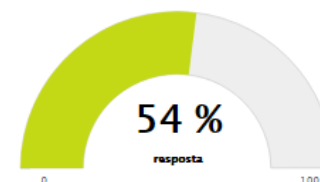
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

4º trimestre de 2019



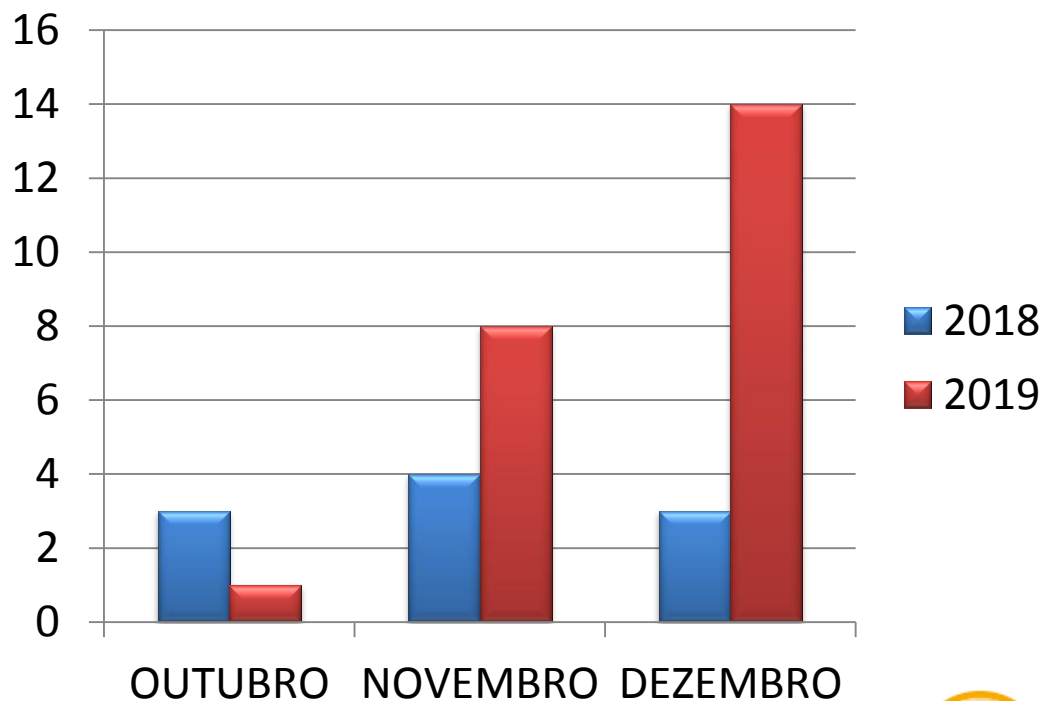
**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação

Totais:

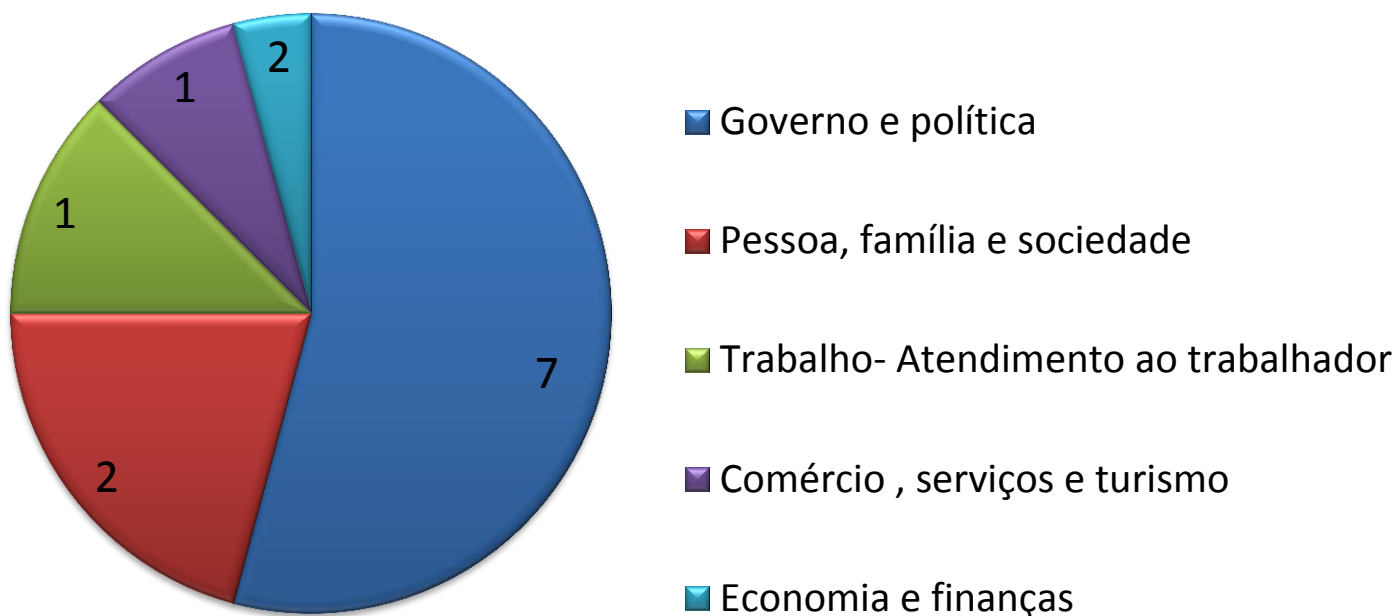
2018: 10 pedidos

2019: 23 pedidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



Destaques:

- Reclamações relacionadas a central de teleatendimento 151 caiu do pelo terceiro trimestre consecutivo, e ocupa o 3º lugar do ranking dos assuntos mais demandados, com diminuição considerável no número de demandas, caindo de 17 para 11 manifestações);
- Aumento considerável no índice de resolubilidade, saindo de 36% e subindo para 50%;
- Aumento do índice de resposta dentro do prazo em um ponto percentual, sendo o atual em 99%;
- Aumento da participação pelo Sistema Eletrônico do Serviço de informações ao consumidor e-SIC, em 130%, comparado com o mesmo período do ano de 2019.

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 4º trimestre de 2018