

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 um substituto que atua em seus afastamentos legais.

As atividades do primeiro semestre do ano foram exercidas pela Ouvidora titular e as do segundo semestre pelo substituto legal. A servidora titular estava de Licença Maternidade.

EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS

Ouvidora Titular -Servidora Efetiva

DENISE SANTOS RIBEIRO

Ouvidora Substituta -Servidora Efetiva

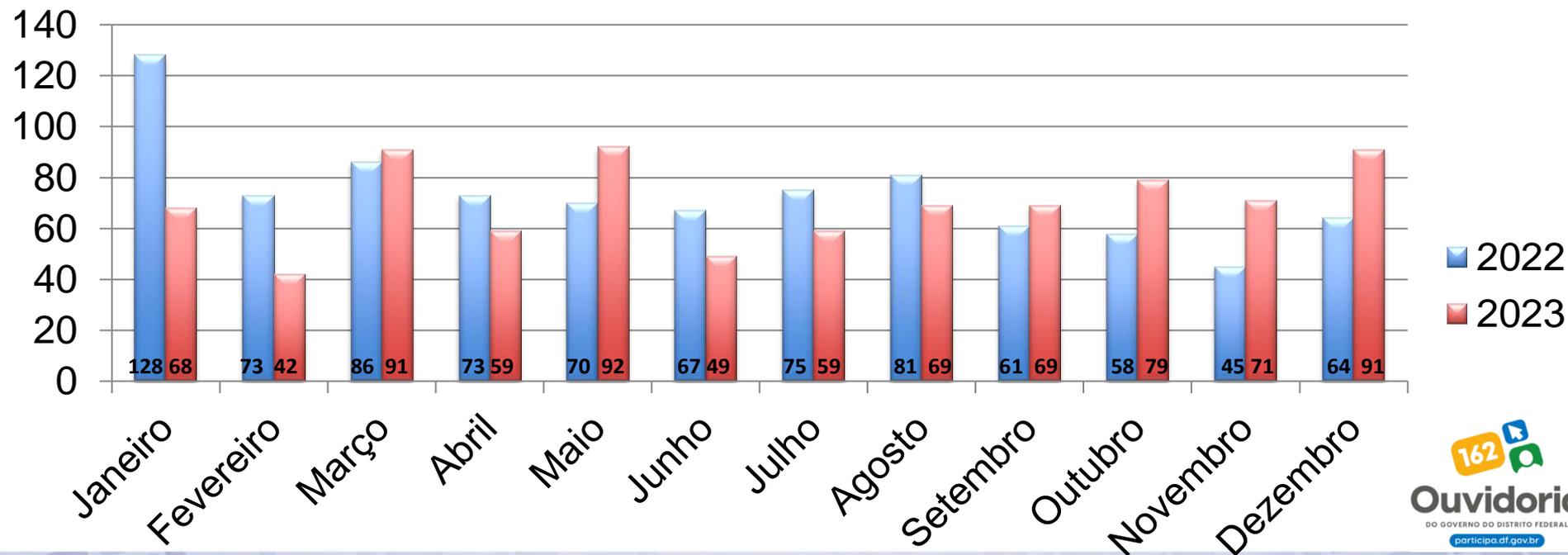
Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

Houve diminuição em 4,7% no número total de manifestações recebidas se comparado com o ano anterior (2022).

Totais:

2022: 881 manifestações

2023: 839 manifestações

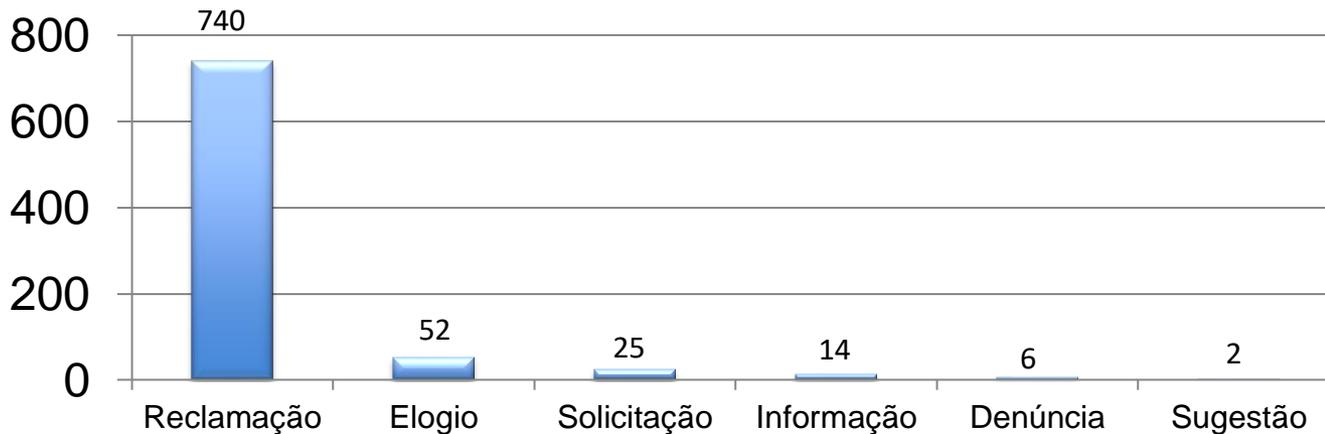


Manifestações por classificação

839 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.

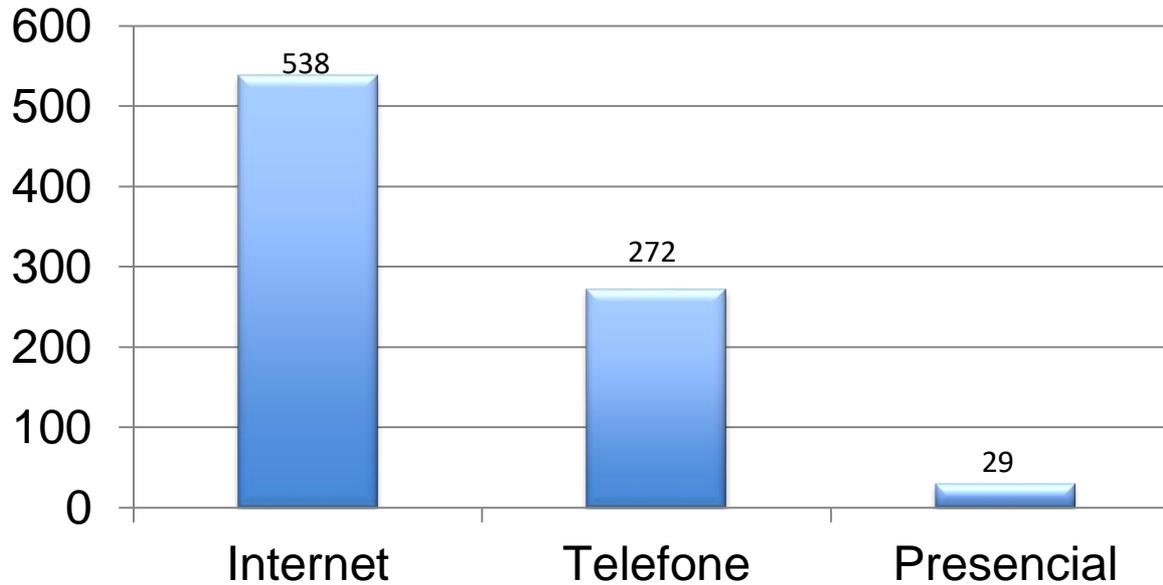
[Clique aqui](#) para orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF.



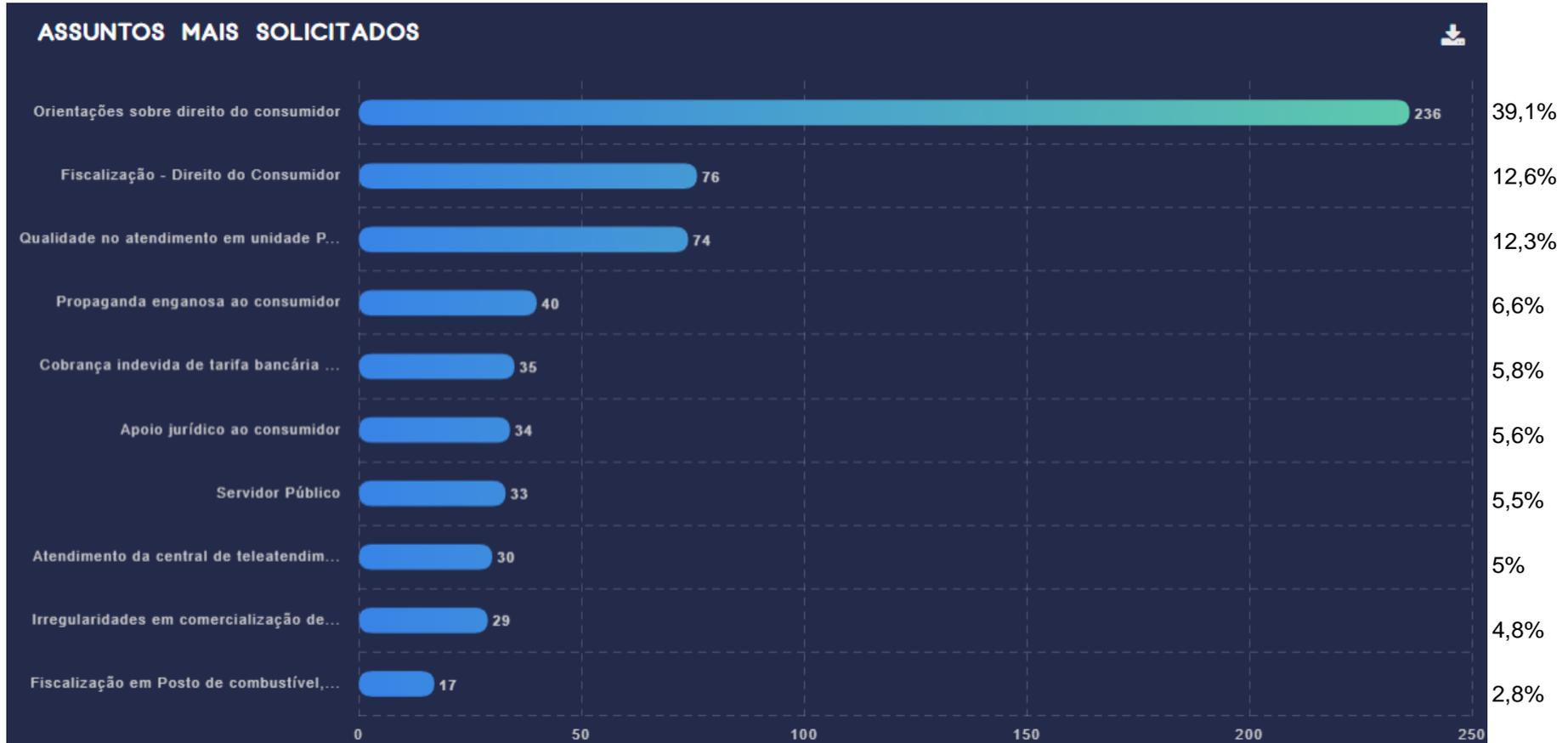
Manifestações por formas de entrada

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

2023



Os 10 assuntos mais demandados

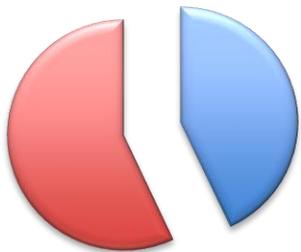


Os 10 assuntos mais demandados

- Observa-se que 77% 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. Nesses casos, os consumidores são orientados sobre as formas de atendimento no PROCON-DF.
- 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: 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 (77%).
- 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 43%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

Em 2022:
46% de resolutividade

- Pré-atendimento: 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, petição eletrônico 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](#).

Resolutividade

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2023, a meta de 47% de resolutividade para o ano de 2023. Assim, ficamos abaixo da meta proposta para 2023.
- A meta no Plano era de realizar o pré-atendimento em 50% das demandas relacionadas ao assunto mais demandado, que no caso foi o “Orientações sobre direito do consumidor”. No ano tivemos um total de 236 manifestações sobre o assunto em comento. E foi feito contato ou tentativa de contato com cerca de 50% dos manifestantes.
- No Pós-Atendimento: Conforme foi percebido que o assunto “Qualidade no atendimento em unidade Procon” teve aumento significativo, iniciar um pós-atendimento verificando se a demanda foi resolvida a contento, identificando possíveis falhas nas respostas das áreas técnicas. A meta estabelecida foi ligar para 30% das manifestações classificadas neste assunto. Não conseguimos realizar o pós-atendimento no ano de 2023.

Cumprimento do prazo de resposta

99,2%

Prazo médio de resposta em 2020: 5,8 dias

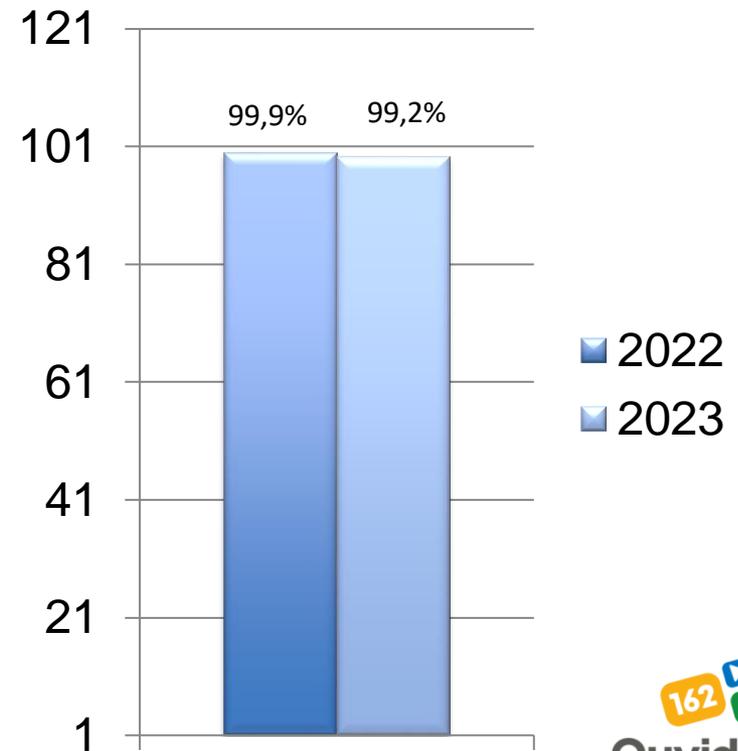
Devido ao trabalho de conscientização da ouvidoria junto as áreas técnicas do PROCON-DF, alcançamos ótimos resultados nos últimos anos relacionados ao prazo da resposta.

A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.

Em 2022:

Prazo médio de resposta: 6,4 dias

Cumprimento do Prazo: 99,9%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria Meta 100%	Satisfação com o serviço de ouvidoria Meta 72%	Recomendação do serviço de ouvidoria Meta 76%	Qualidade da Resposta Meta 63%	Resolutividade do Órgão Meta 47%
Resultado 2023	99,2%	76%	84%	66%	43%
4º TRI 2023	98,8%	74%	85%	62%	51%
3º TRI 2023	100%	78%	100%	67%	52%
2º TRI 2023	99%	62%	78%	56%	35%
1º TRI 2023	99%	94%	83%	83%	41%

- Essas metas foram estabelecidas no [Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2023](#).
- - Em 2023, apenas duas metas não foram alcançadas. E uma delas está relacionada ao exposto na pag. 10 que trata da resolutividade.
- - A outra meta não alcançada, prazo de resposta, um dos motivos se deve ao fato da troca de substituto. Pois, ainda estava se adequando ao trabalho.
- - DESTAQUE: - A Ouvidoria do PROCON-DF, participou da visita técnica dos alunos, do Centro Educacional- CED 02 do Cruzeiro, do curso Técnico em Serviços Públicos, no dia 26/10/2023, falando do Papel da Ouvidoria no órgão.

Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

- Reiteramos a dificuldade de o consumidor conseguir separar a sua frustração de não ter sua demanda resolvida pela empresa na sua relação de consumo e a sua demanda atendida na ouvidoria do PROCONDF ou o direcionamento para o registro da demanda no canal adequado (não se registra reclamação contra empresas via ouvidoria do PROCON, para isso temos os canais adequados). Informo que já foi feito contato com alguns consumidores que avaliaram sua demanda como “não resolvida” para tentar explicar essa diferença e o cidadão até entende que a pergunta de resolutividade da pesquisa não está relacionada a sua questão individual com a empresa e sim com o serviço de ouvidoria e os serviços prestados pelo do PROCON (se conseguiu registrar a reclamação contra a empresa, se sua demanda está tramitando de forma correta, se as informações prestadas pelo órgão tiraram suas dúvidas, se foi bem atendida, etc) mas mesmo assim informa que não vai avaliar como resolvida porque a empresa não resolveu.
- Avaliamos que devido à especificidade desta entidade, esse indicador da Qualidade da resposta é de grande relevância na avaliação do serviço prestado pela ouvidoria ao cidadão, tendo em vista que a avaliação da resolutividade fica prejudicada no sentido de que a ouvidoria não vai acolher e tratar a demanda do consumidor na sua relação de consumo. Assim como a ouvidoria “não resolve” sua questão contra a empresa, ele avalia como não resolvido. Esclarece-se que quem acolhe, trata e dar andamento nessas questões relacionadas ao Direito do consumidor são as Diretorias de Atendimento e Jurídica, não cabendo a ouvidoria nenhuma providência. Destaca-se que mesmo informado ao consumidor os canais corretos para registro da sua reclamação de consumo (não resolvendo o problema e sim indicando o caminho correto) ele avalia que a resposta é de qualidade.

Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

2023



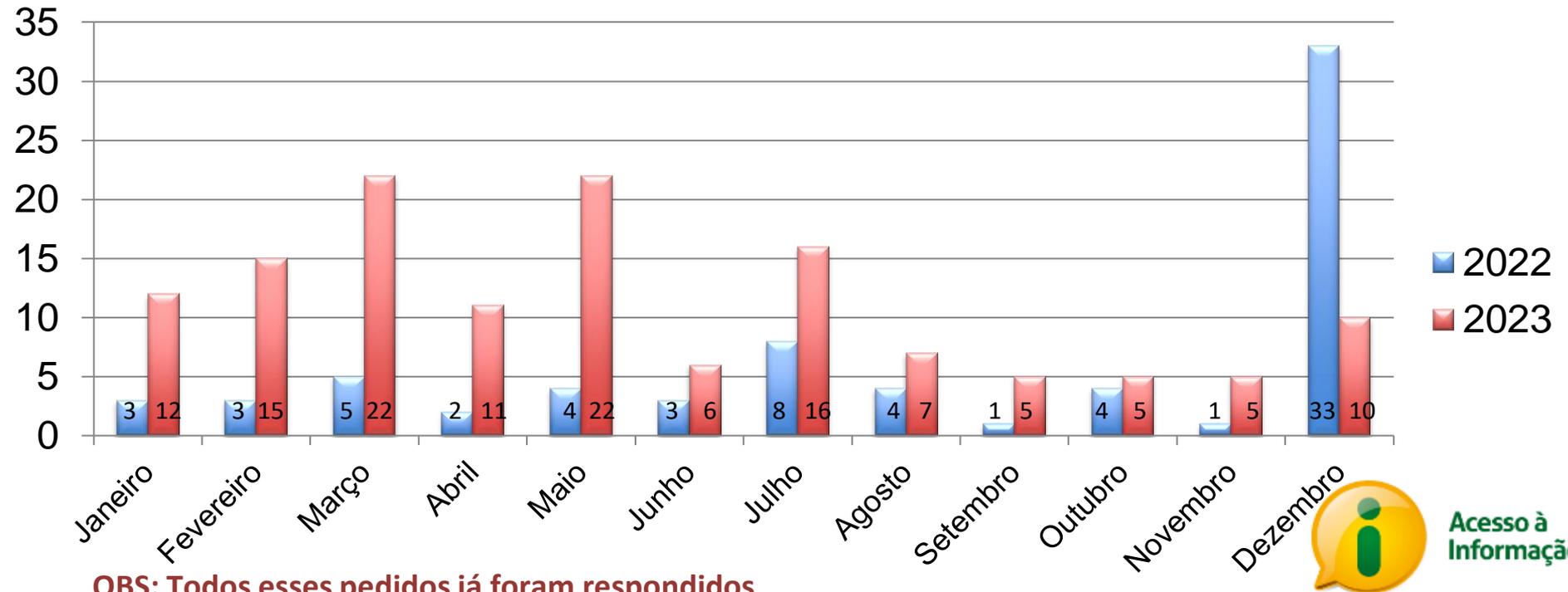
Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação

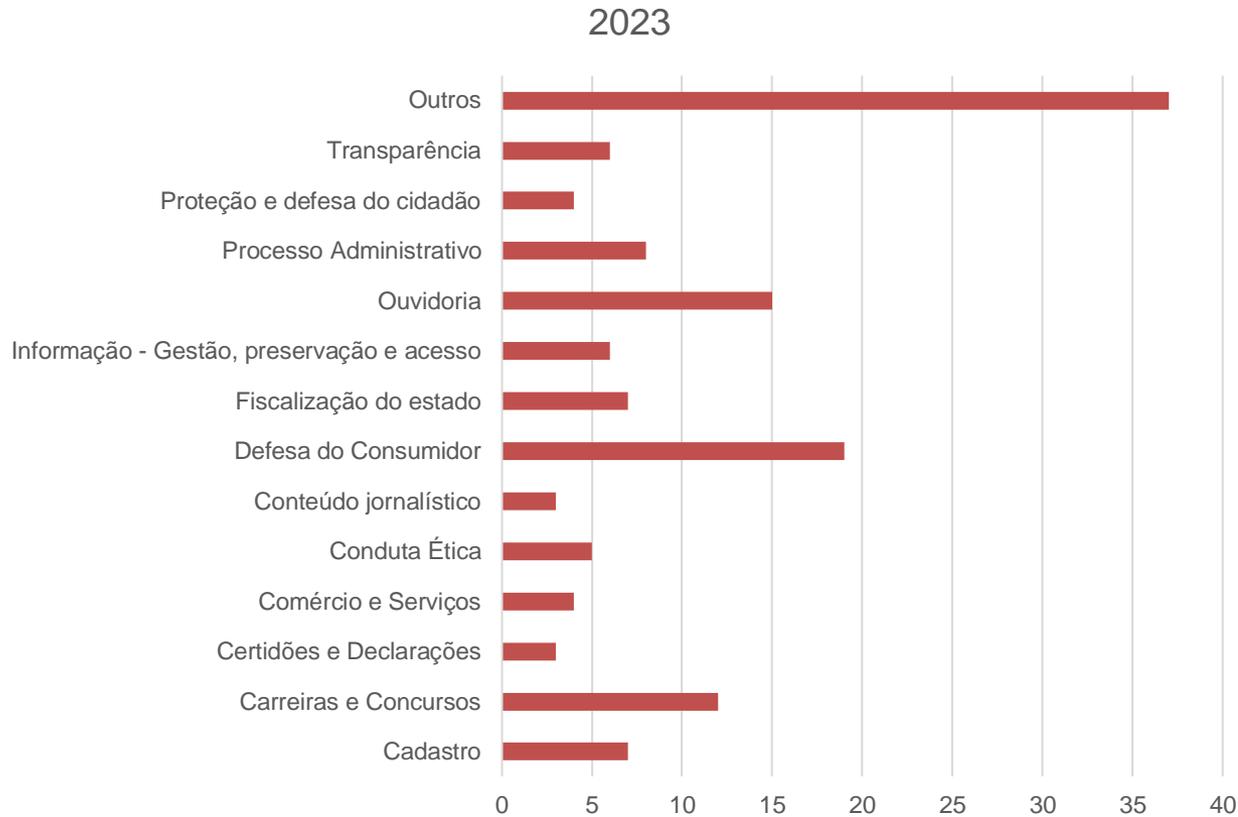
Totais:

2022: 71 pedidos

2023: 136 pedidos



Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- 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-detransparencia-do-df/>)



**Acesso à
Informação**