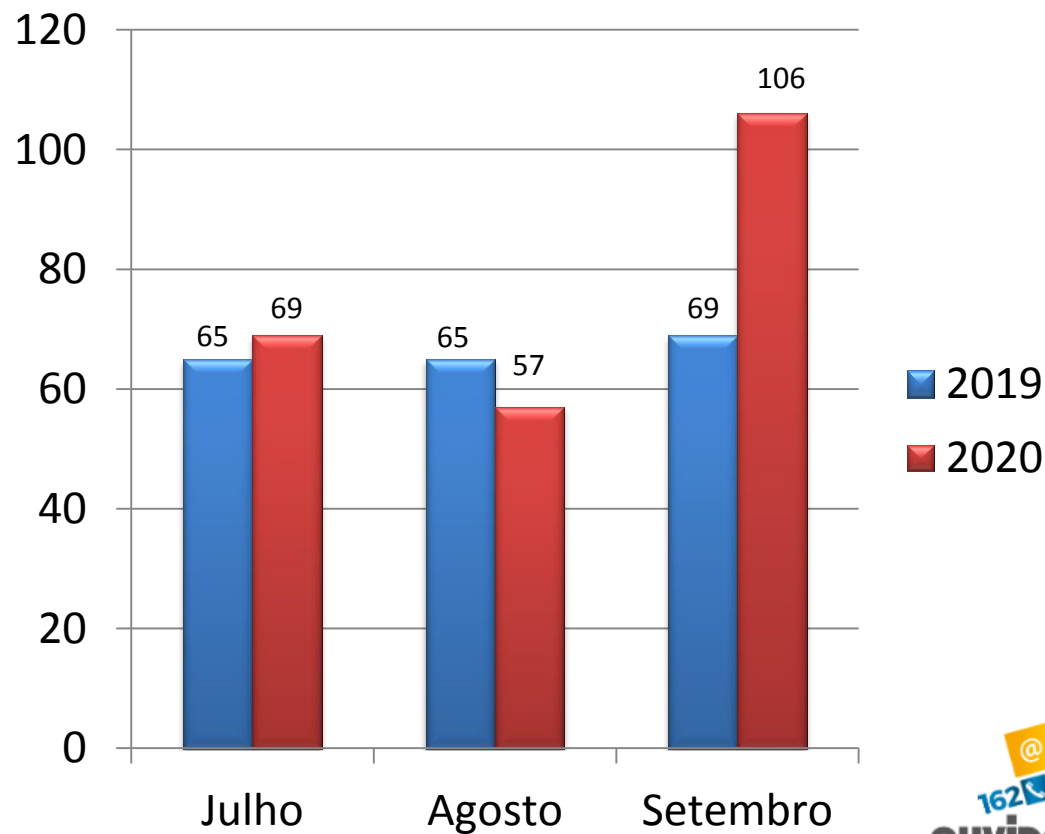


PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria



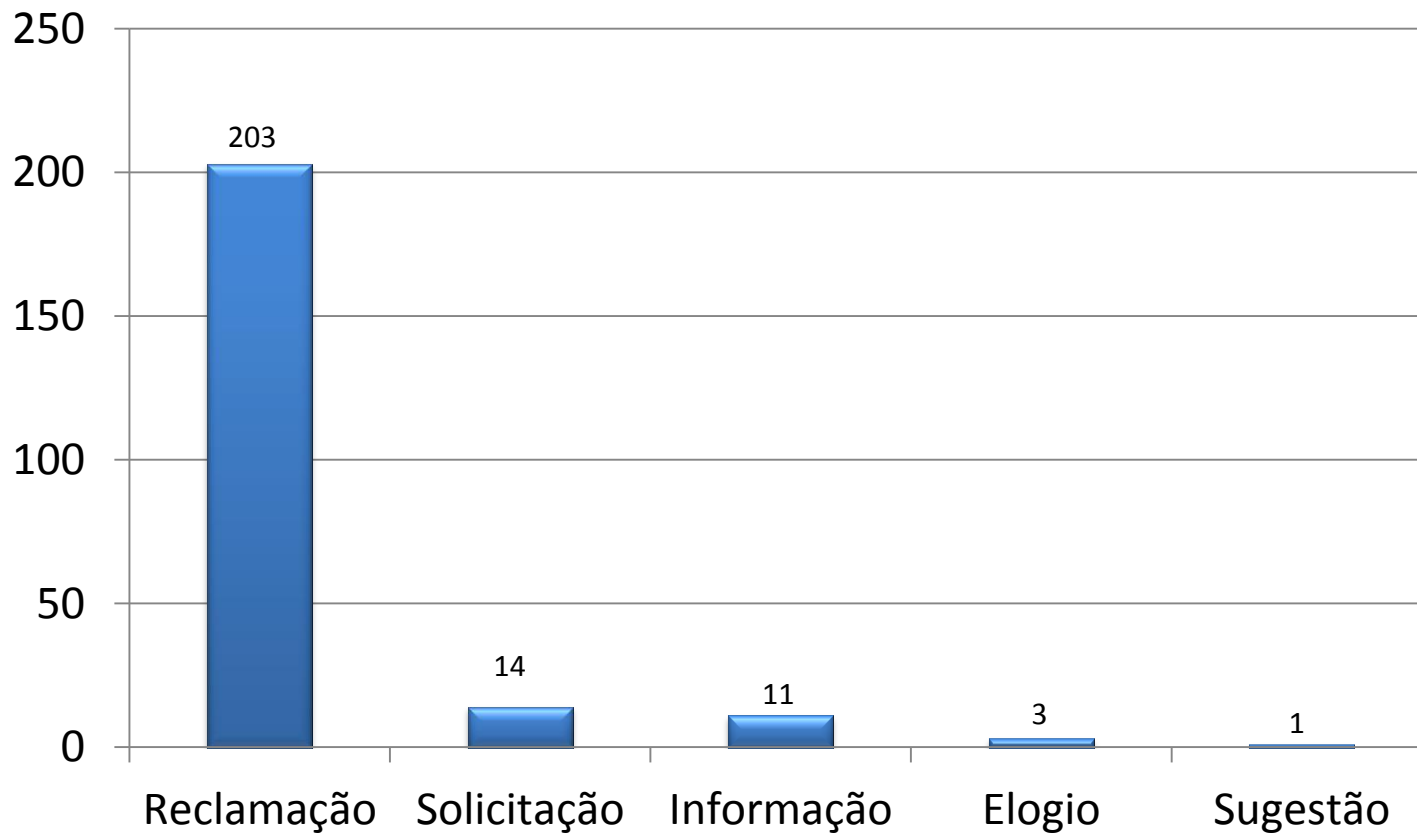
Totais:

2019: 199 manifestações

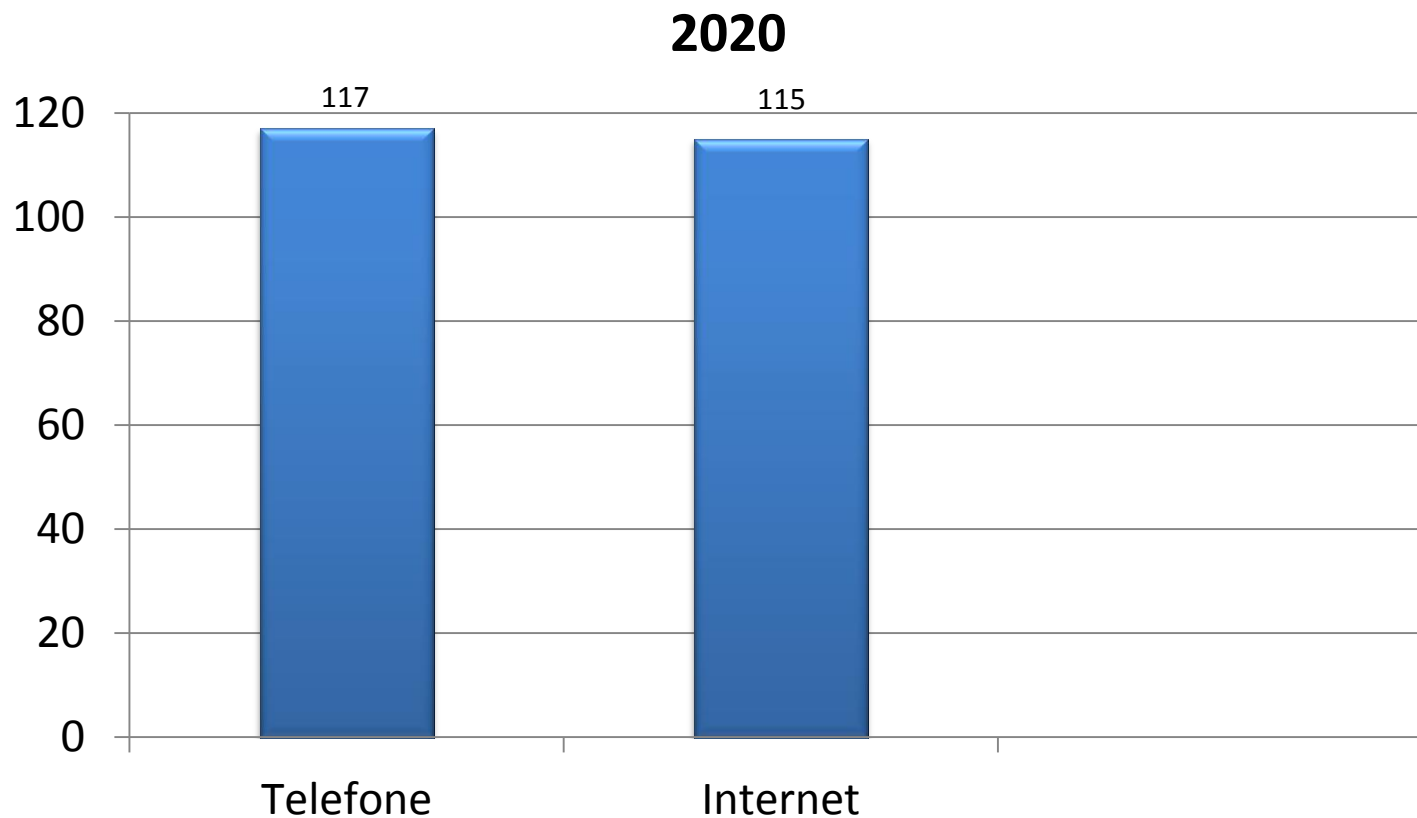
2020: 232 manifestações

Manifestações por classificação

232 Manifestações

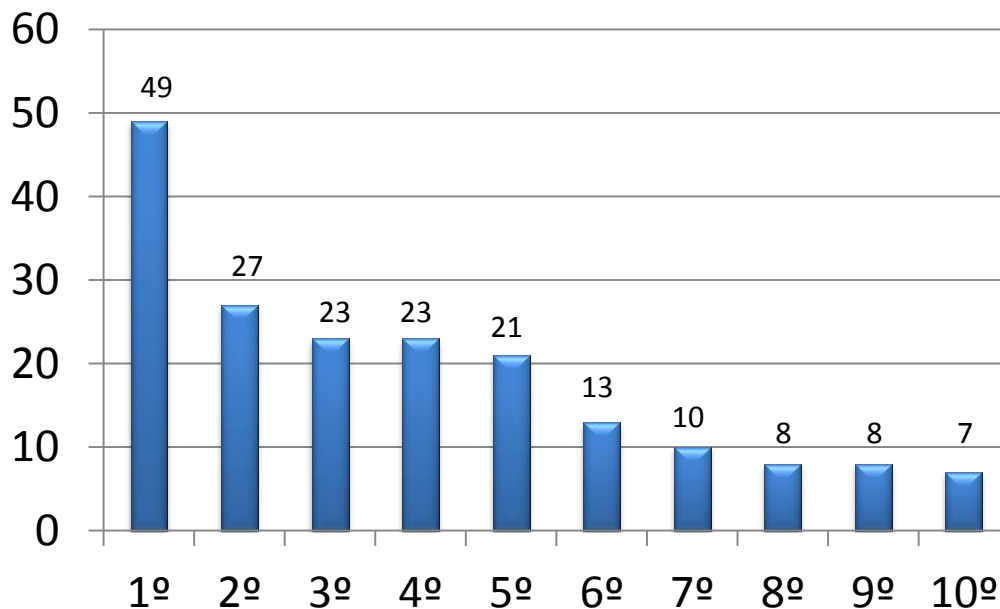


Manifestações por formas de entrada



Os 10 assuntos mais demandados

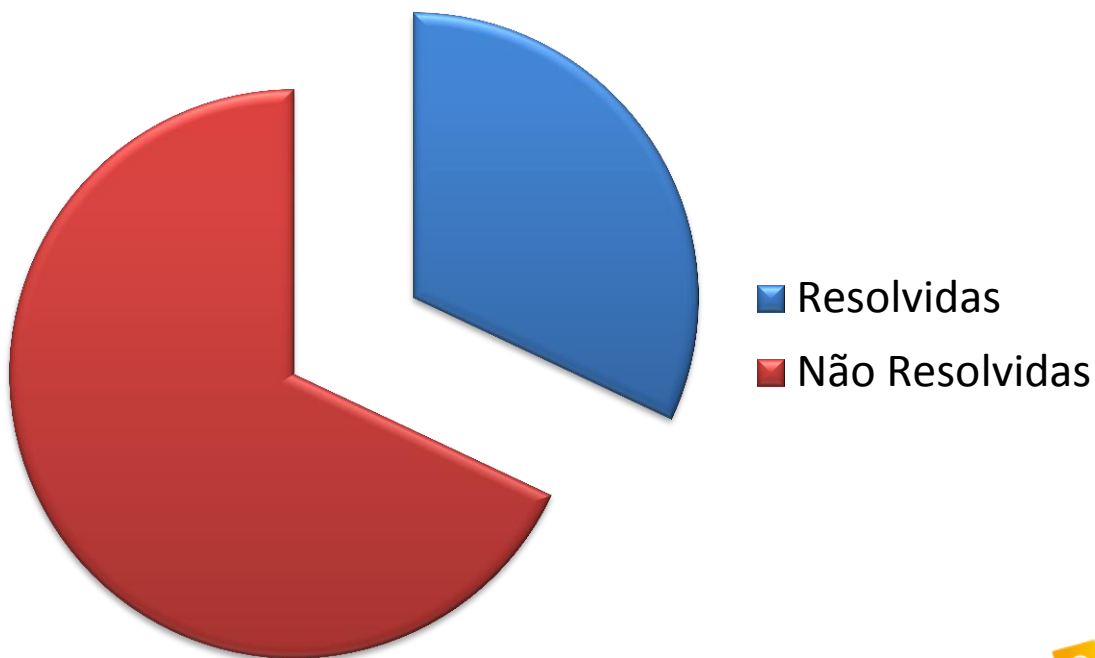
Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
3º	Atendimento da central de teleatendimento 151
4º	Apoio jurídico ao consumidor
5º	Propaganda enganosa ao consumidor
6º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
7º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
8º	Fiscalização de Mercados e Supermercados
9º	Servidor Público
10º	Fiscalização em Postos de combustíveis, loja de conveniência



Resolutividade

32%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



Em 2019:
40% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

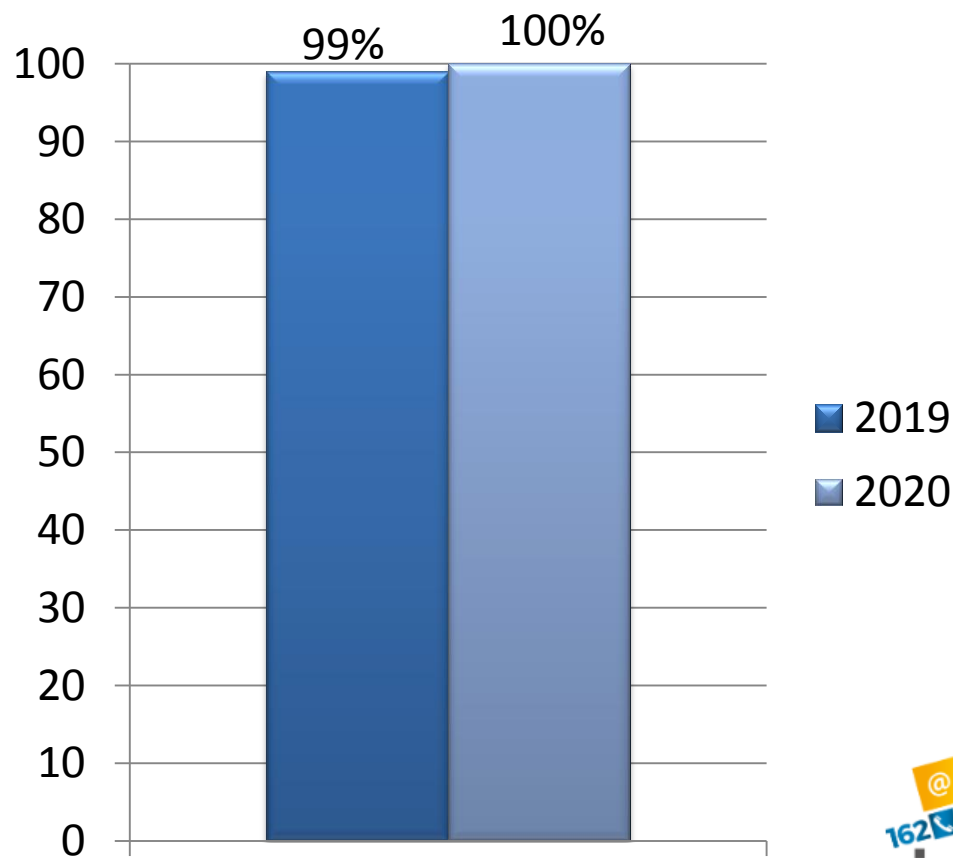
100%

Prazo médio de resposta em 2020: 4 dias

Em 2019:

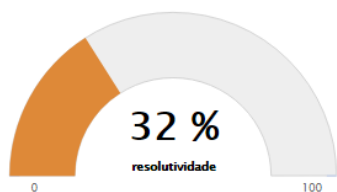
Prazo médio de resposta: 4 dias

Cumprimento do Prazo: 99%

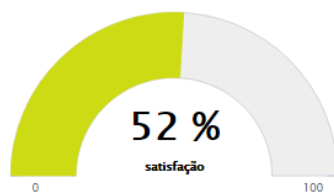


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



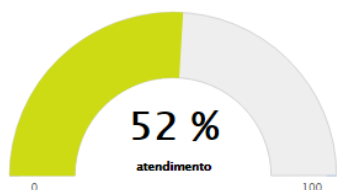
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



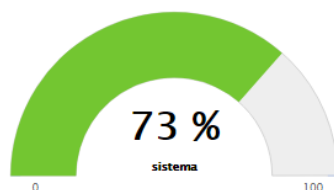
Índice de Recomendação



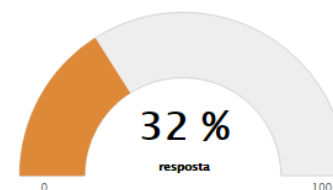
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

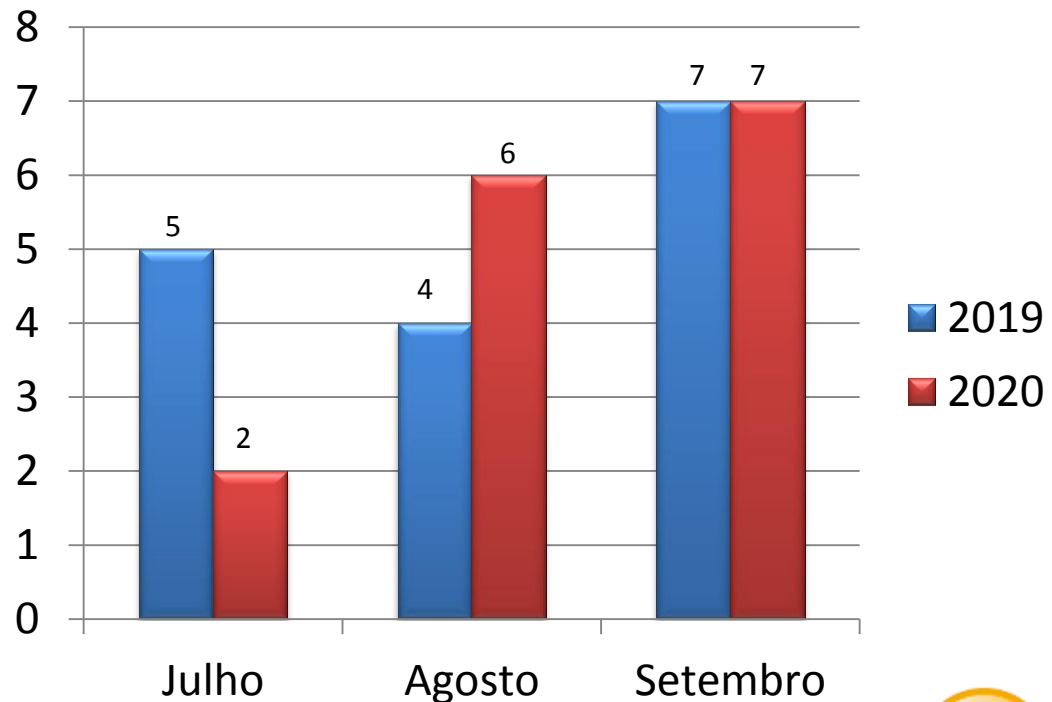
Transparência Passiva

3º trimestre de 2020



**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2019: 16 pedidos

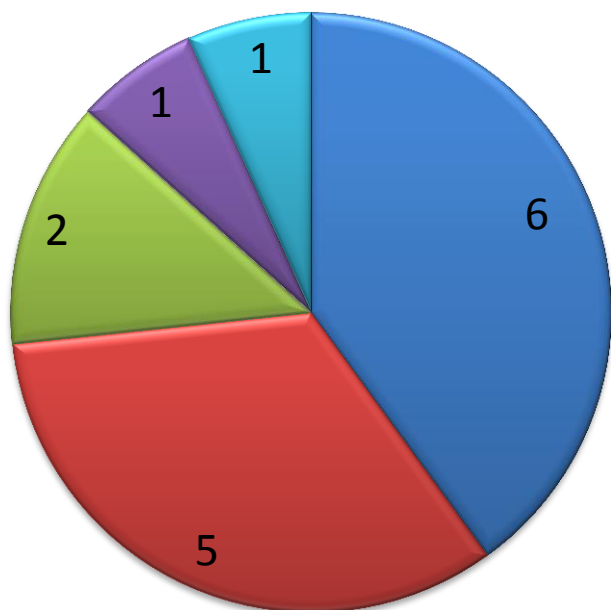
2020: 15 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Solicita cópia/vista/acesso a processo
- Direito do Consumidor
- Pessoal/Servidores/Gestão do órgão
- Pedido que não compete ao Procon
- Relacionados a COVID-19



Acesso à
Informação

Destques:

- Reclamações relacionadas a central de teleatendimento 151 saíram do 2º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 3º lugar. O número de demandas em números absolutos aumentou (em 2019 foram 17 manifestações e em 2020 foram 23 manifestações);
- Aumento de 16,6% no número total de manifestações recebidas (de 199 em 2019 para 232 em 2020);
- Diminuição no índice de resolutividade do órgão, de 40% para 32%. Tal resultado se justifica por 56% das manifestações avaliadas pelo cidadão como “não resolvidas” estão relacionadas ao Direito do Consumidor. Nesses casos os cidadãos são direcionados aos canais de atendimento apropriados que são: teleatendimento 151 ou e-mail 151@procon.df.gov.br, para dúvidas e esclarecimentos, e também são informados como proceder quanto a abertura de reclamação sem a necessidade de comparecer presencialmente ao PROCON, os manifestantes, que já estão de alguma forma chateados com seu problema na relação de consumo, não aceitam muito bem esse direcionamento 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;
- Observa-se que 77% dos 10 assuntos mais demandados estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria.
- Praticamente metade das manifestações recebidas foram por meio do telefone 162 (117 manifestações) e a outra metade pela internet (115 manifestações) ; e
- O assunto mais demandado é “Orientações sobre direito do consumidor”;

