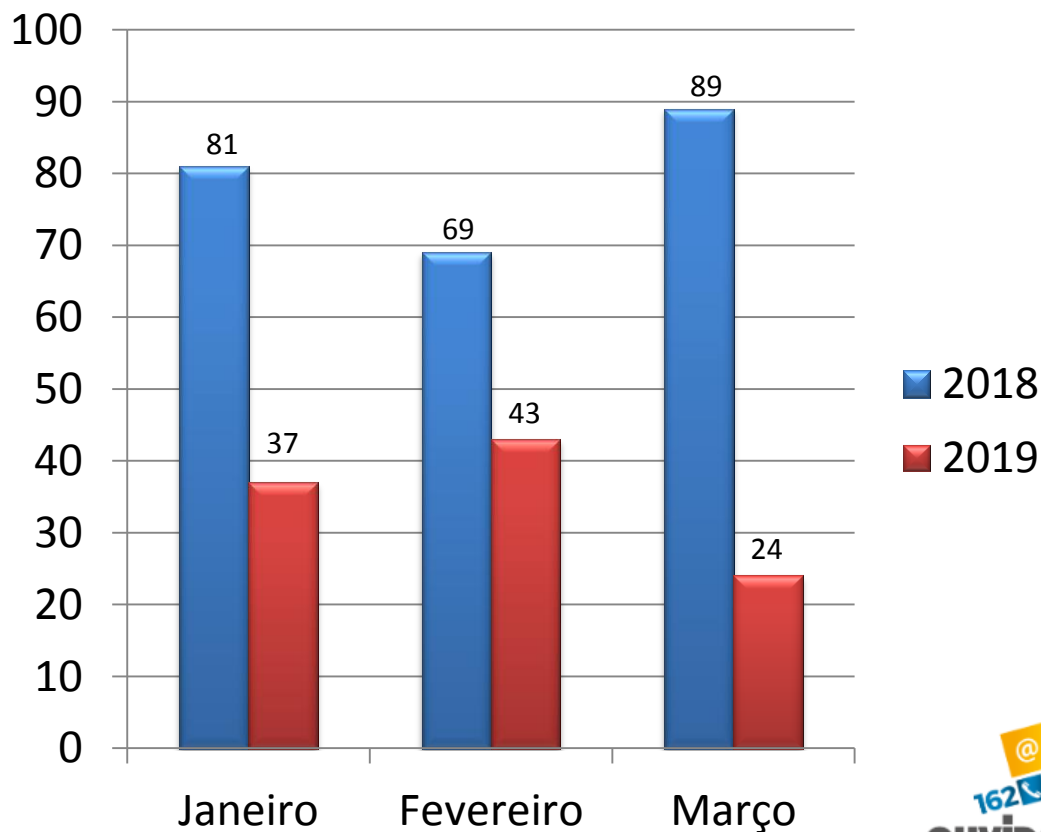


PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

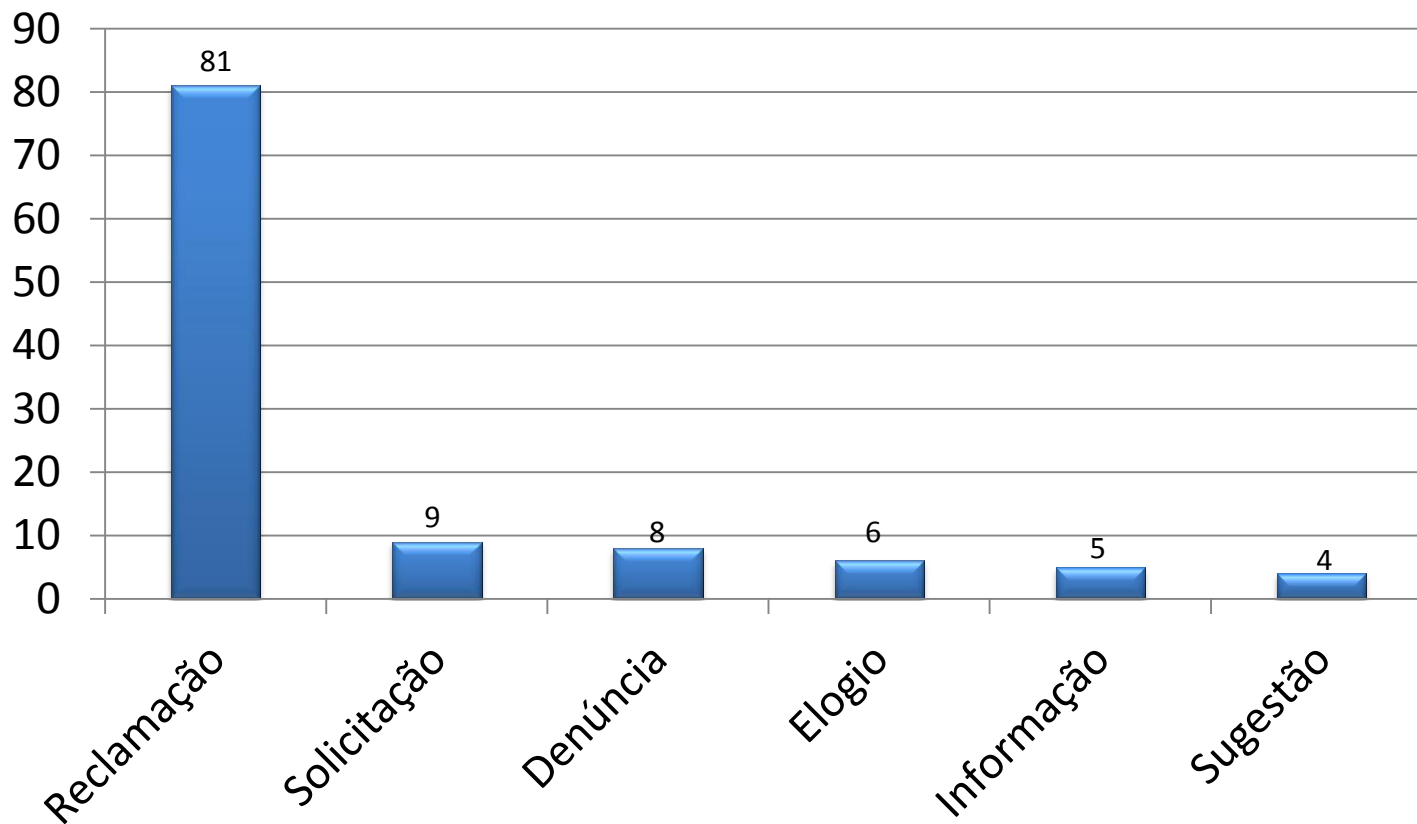


Totais:

2018: 239 manifestações

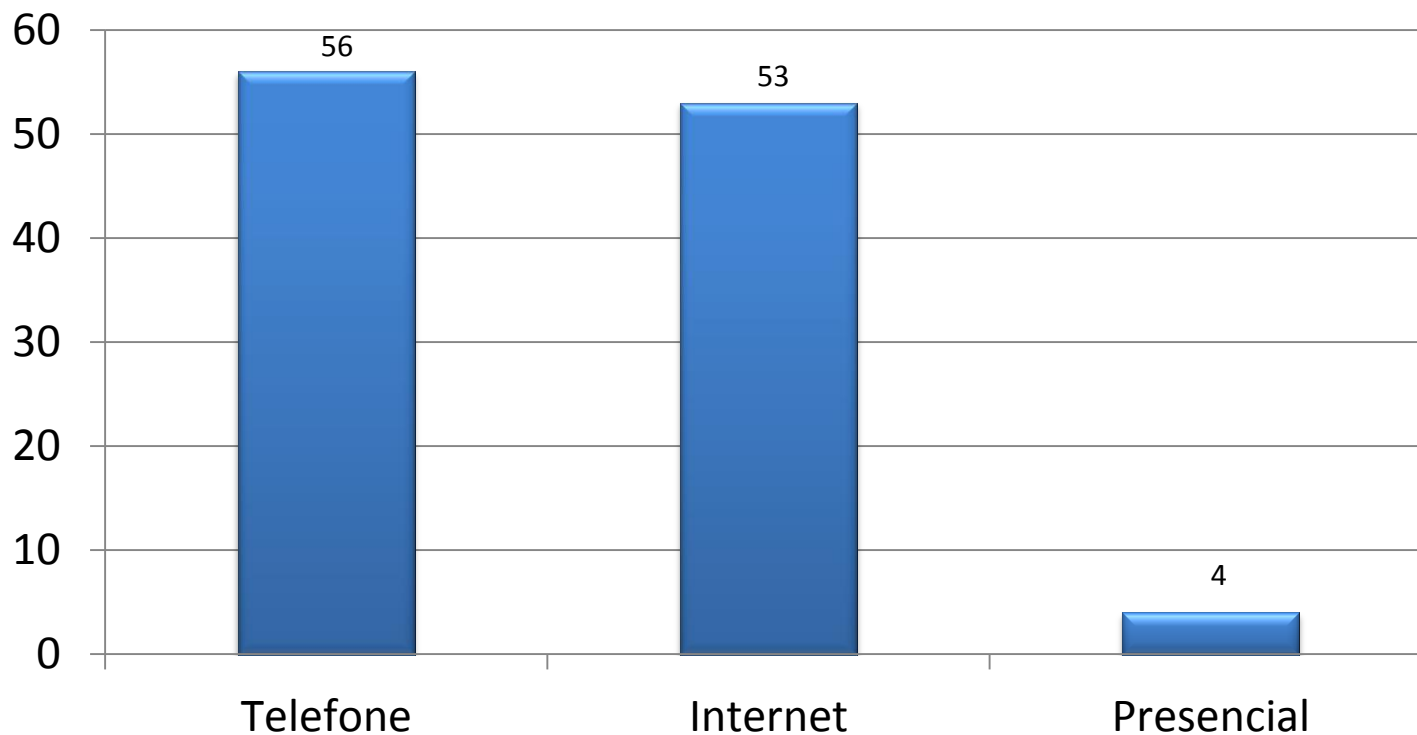
2019: 104 manifestações

Manifestações por classificação



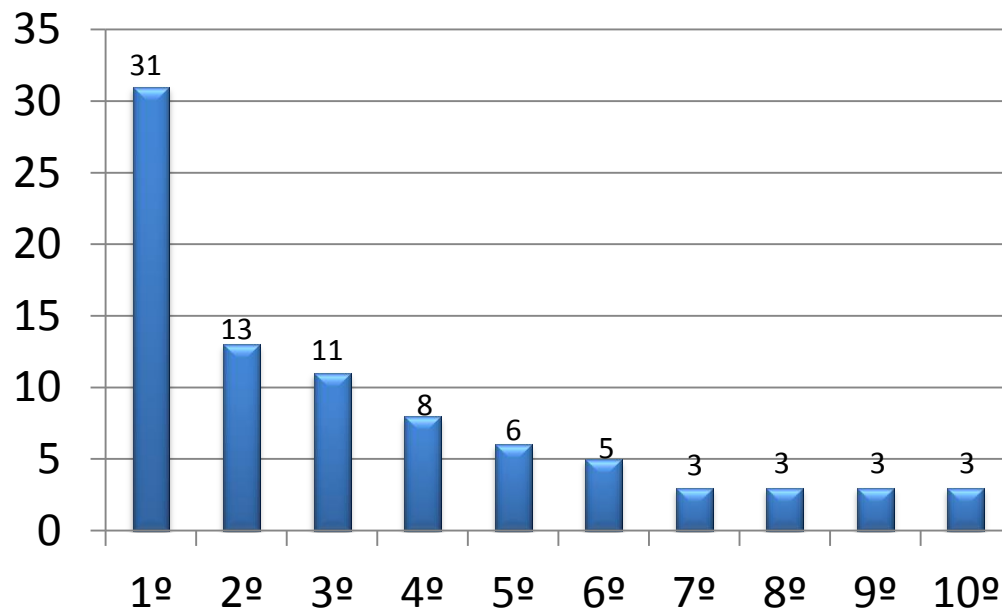
Manifestações por formas de entrada

2019



Os 10 assuntos mais demandados

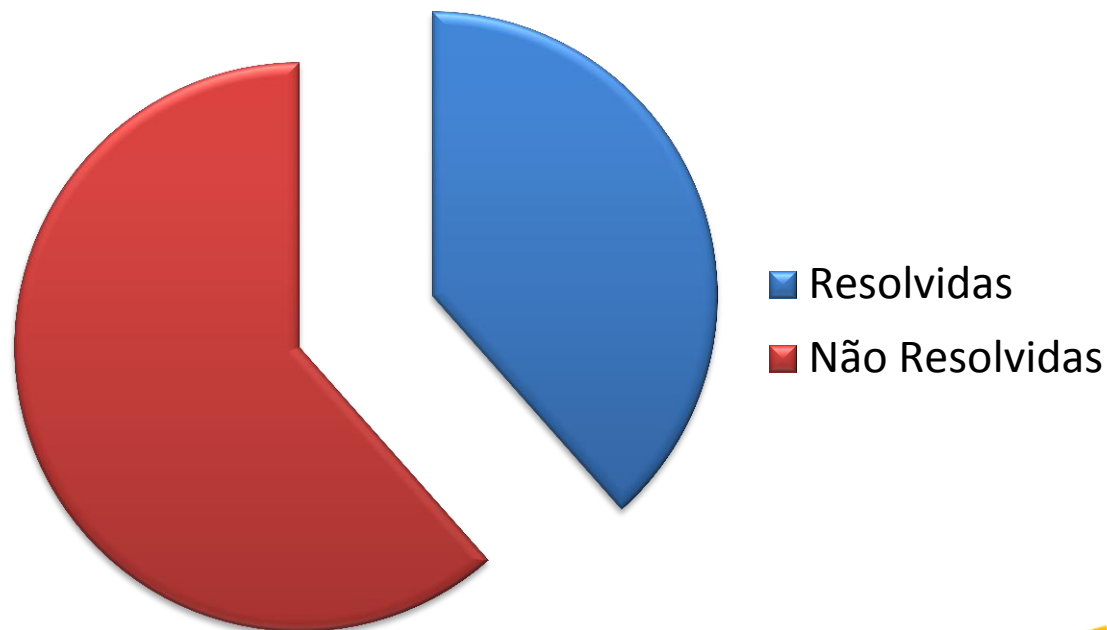
Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
3º	Atendimento da central de teleatendimento 151
4º	Servidor Público
5º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
6º	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade pública do DF
7º	Concessão de desconto na aquisição de ingressos para eventos artísticos, culturais e desportivos
8º	Unidade Educacional Privada
9º	Atendimento nas agências do NA HORA
10º	Apoio jurídico ao consumidor



Resolutividade

38%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



Em 2018:
29% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

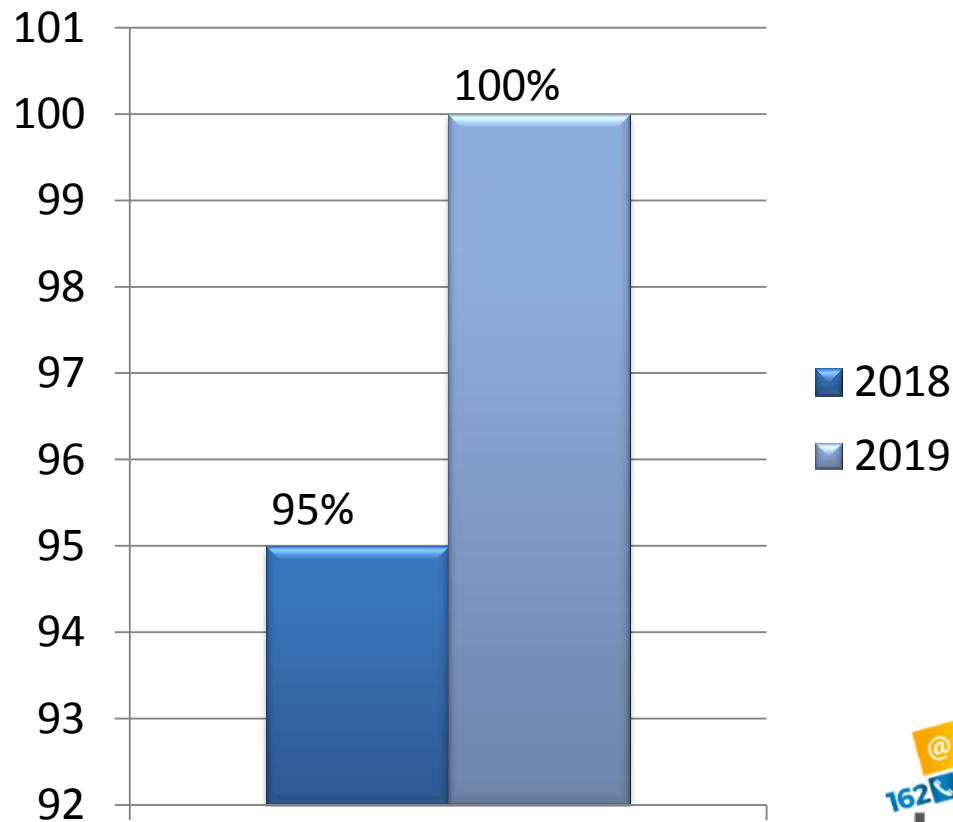
100%

Prazo médio de resposta em 2019: 5 dias

Em 2018:

Prazo médio de resposta: 8 dias

Cumprimento do Prazo: 95%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

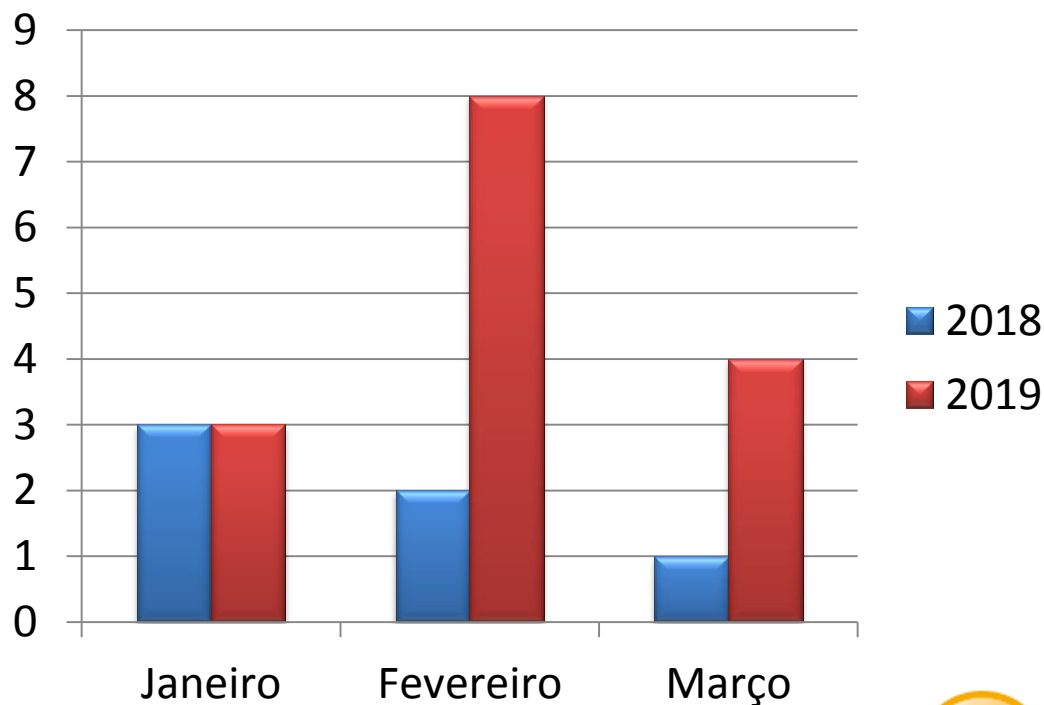
Transparência Passiva

1º trimestre de 2019



**Acesso à
Informação**

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2018: 6 pedidos

2019: 15 pedidos

OBS: Todos esses os pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



Destaques:

- Reclamações relacionadas a central de teleatendimento 151 caiu do 1º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 3º lugar, com diminuição considerável no número de demandas (em 2018 foram 67 manifestações e em 2019 foram 11 manifestações);
- Diminuição do número total de manifestações em 56% (de 239 para 104), o que pode ser considerado positivo, tendo em vista que 72% das manifestações deste Instituto são reclamações;
- Aumento no índice de resolutividade do órgão;
- Diminuição do prazo médio de atendimento;

OBS: todos os comparativos foram feitos em relação ao 1º trimestre de 2018