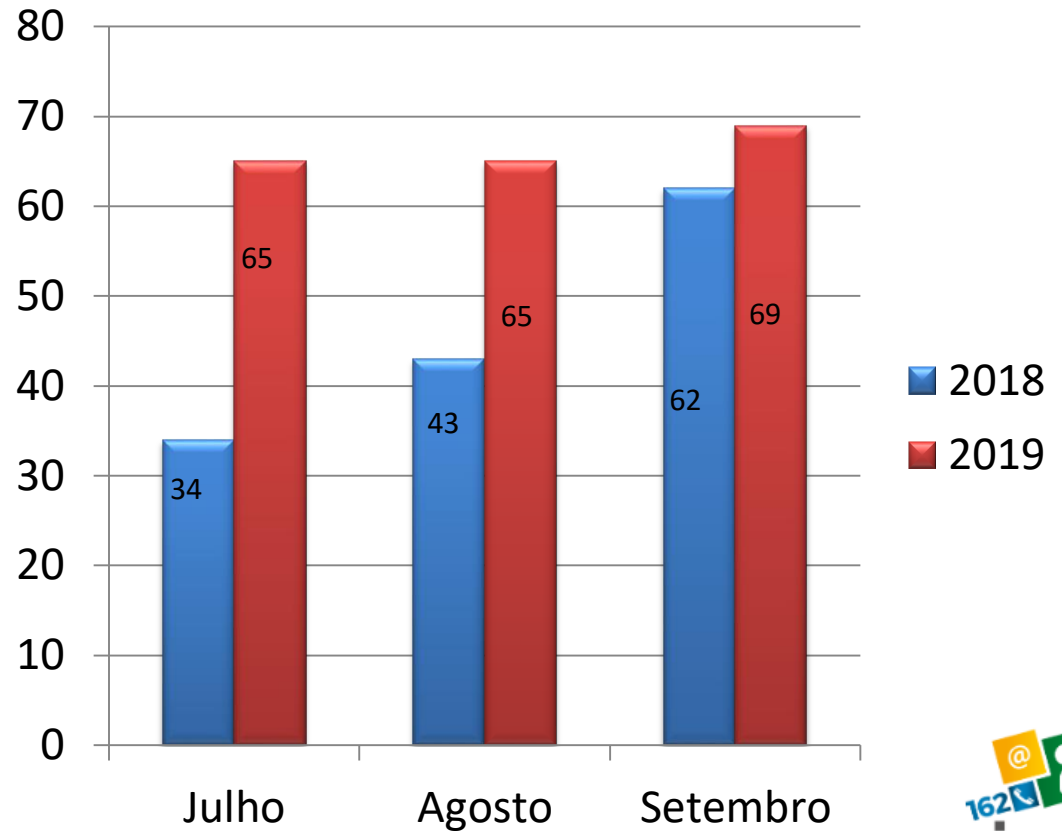


# **PROCONDF**

**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

# Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

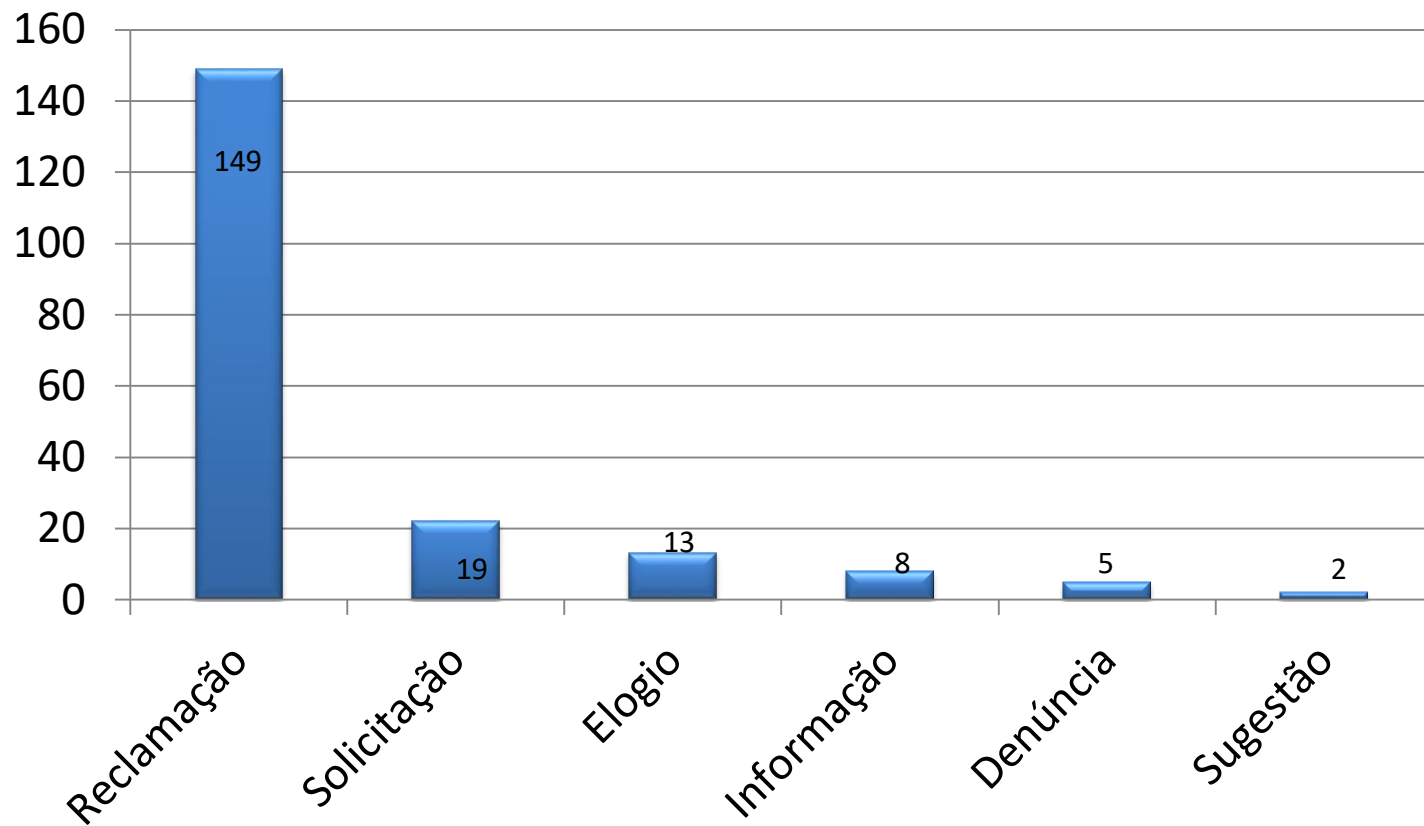


**Totais:**

**2018: 139 manifestações**

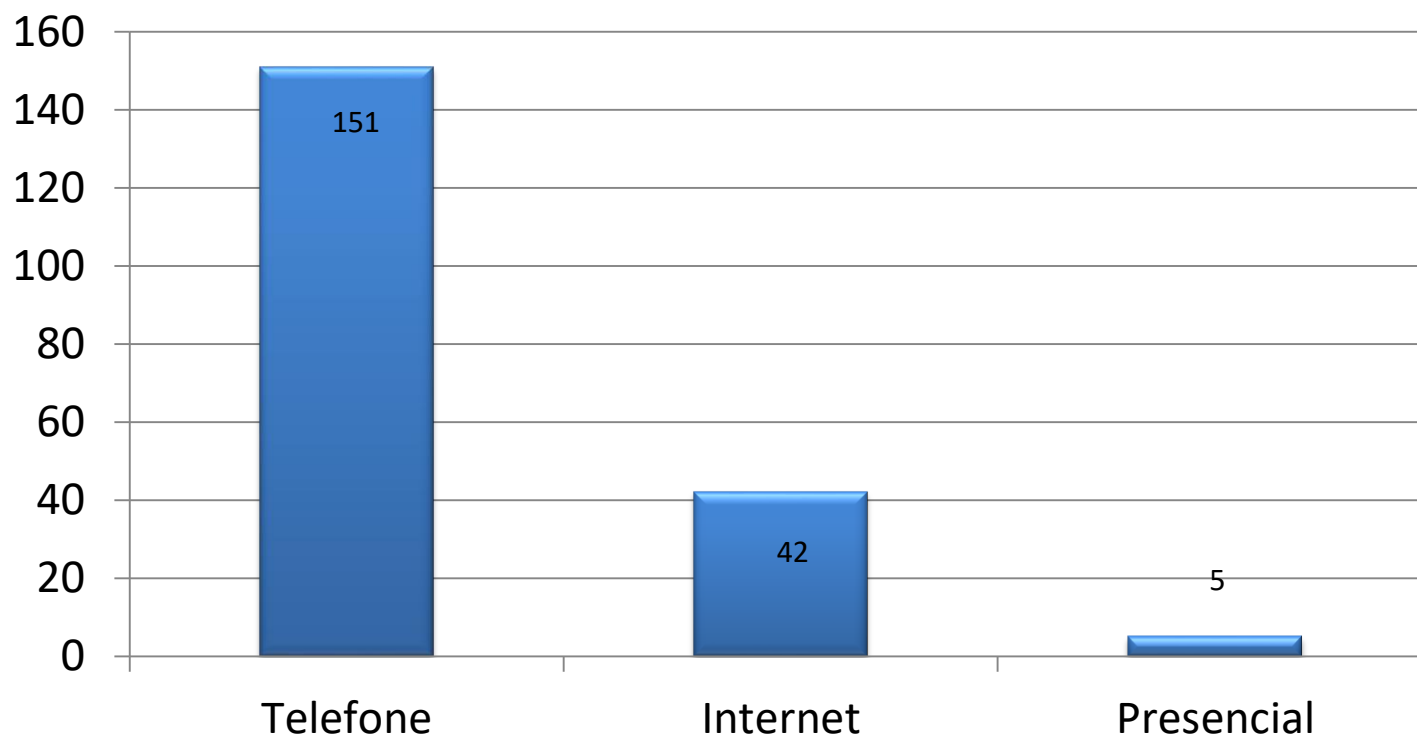
**2019: 199 manifestações**

## Manifestações por classificação



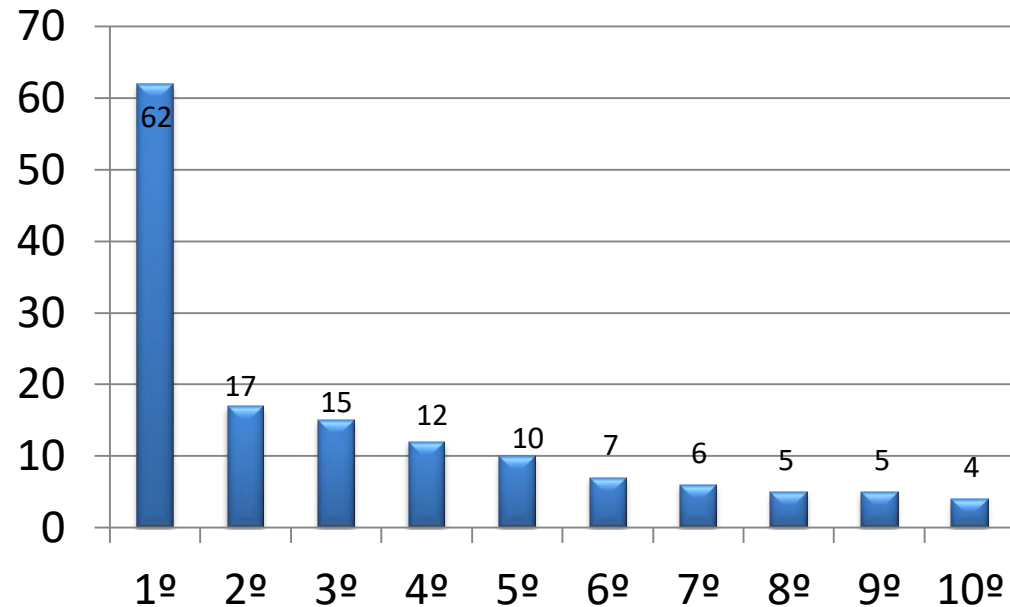
# Manifestações por formas de entrada

2019



# Os 10 assuntos mais demandados

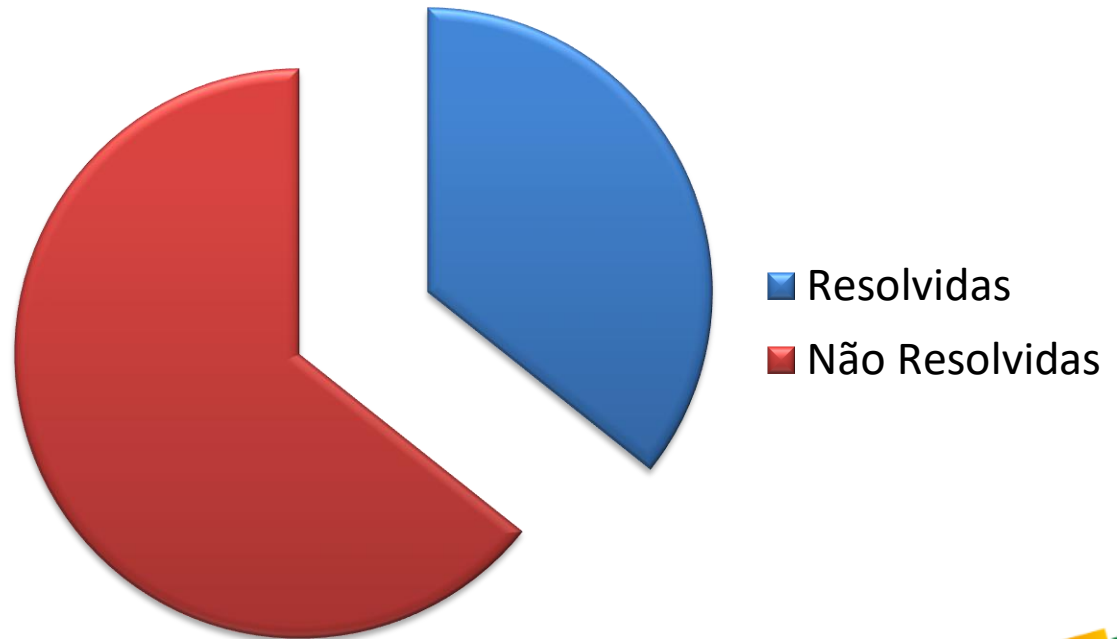
Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Atendimento da central de teleatendimento 151
3º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
4º	Servidor Público
5º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
6º	Fiscalização de Posto de Combustível e Lj. De conveniência
7º	Propaganda enganosa
8º	Descumprimento de acordo em contrato privado
9º	Orientação sobre ressarcimento ao consumidor
10º	Atendimento ao cidadão em órgão, entidade do DF



# Resolutividade

## 36%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



**Em 2018:**  
46% de resolutividade

## Cumprimento do prazo de resposta

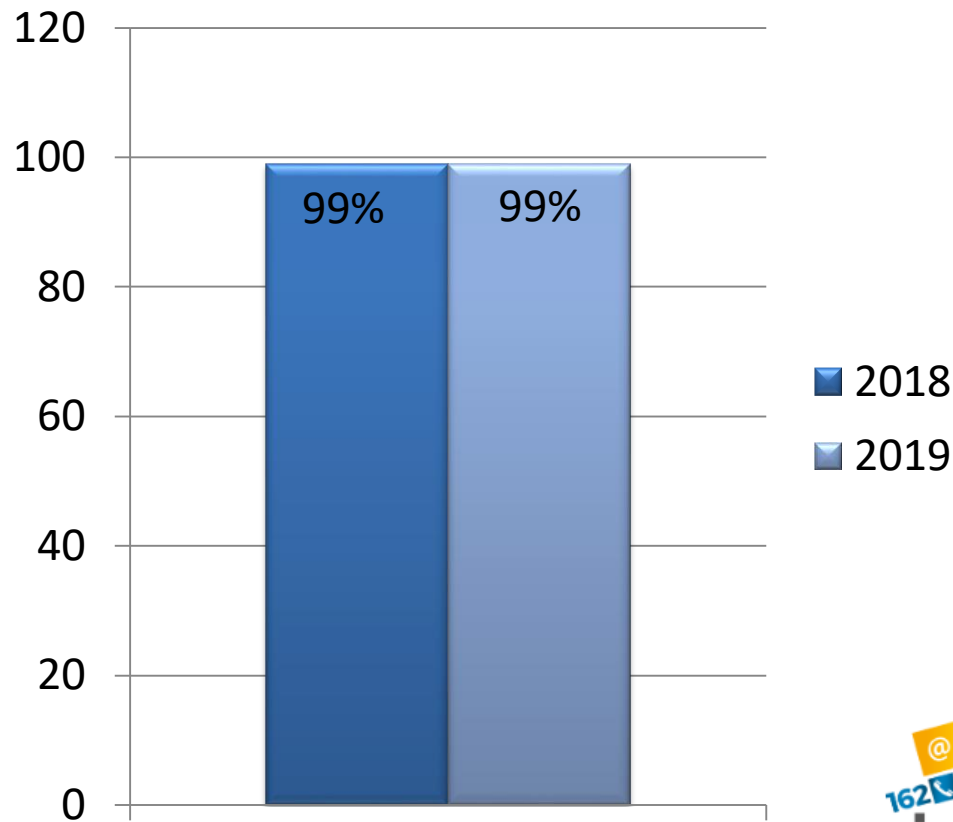
# 99%

Prazo médio de resposta em 2019: 7 dias

**Em 2018:**

Prazo médio de resposta: 8 dias

Cumprimento do Prazo: 99%



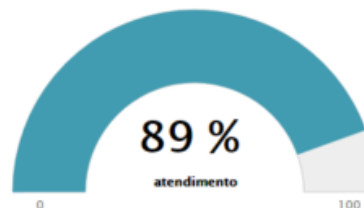


# Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

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

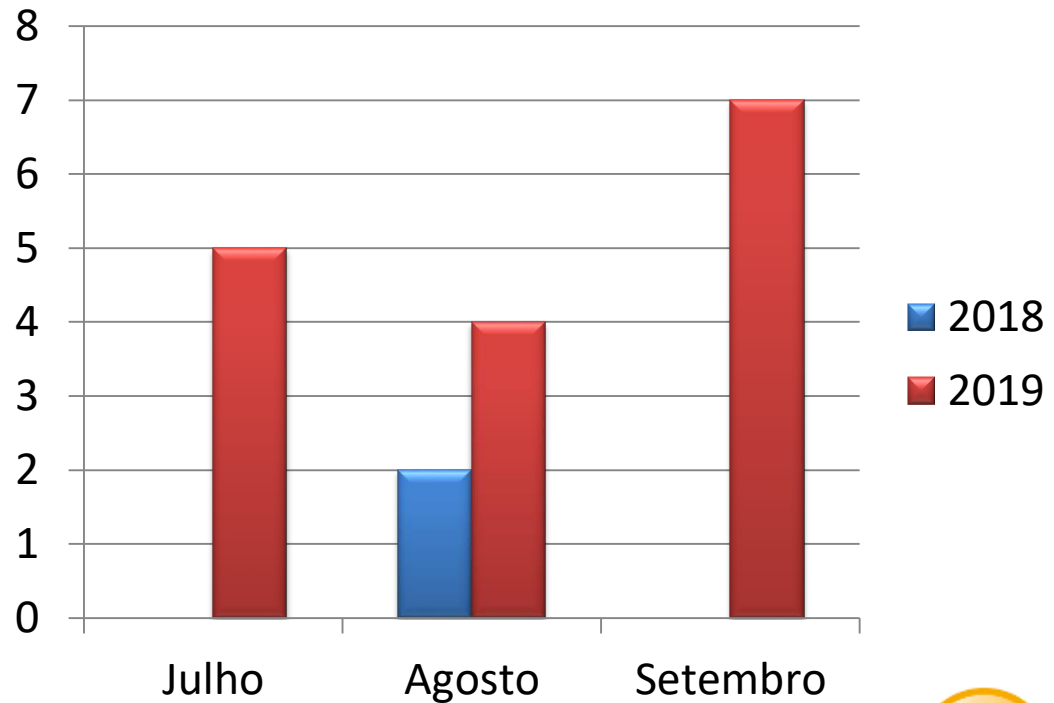
Transparência Passiva

3º trimestre de 2019



**Acesso à  
Informação**

## Pedidos recebidos de acesso a informação



**Totais:**

**2018: 02 pedidos**

**2019: 16 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:

- Aumento de 43% no número de reclamações em comparação ao mesmo trimestre de 2018;
- Aumento de 800% nos pedidos de informação via E-Sic, sendo a maioria (05, cinco) dúvidas sobre procedimentos do Procon-DF;
- A maioria das manifestações recebidas via OUV foi por meio do telefone 162 (151 manifestações) e o assunto mais demandado são “orientações sobre direito do consumidor”;
- O prazo médio de resposta é de 07 (sete) dias sendo que para o mesmo período de 2018 foi de 08 (oito) dias.

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 3º trimestre de 2018