

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

SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR

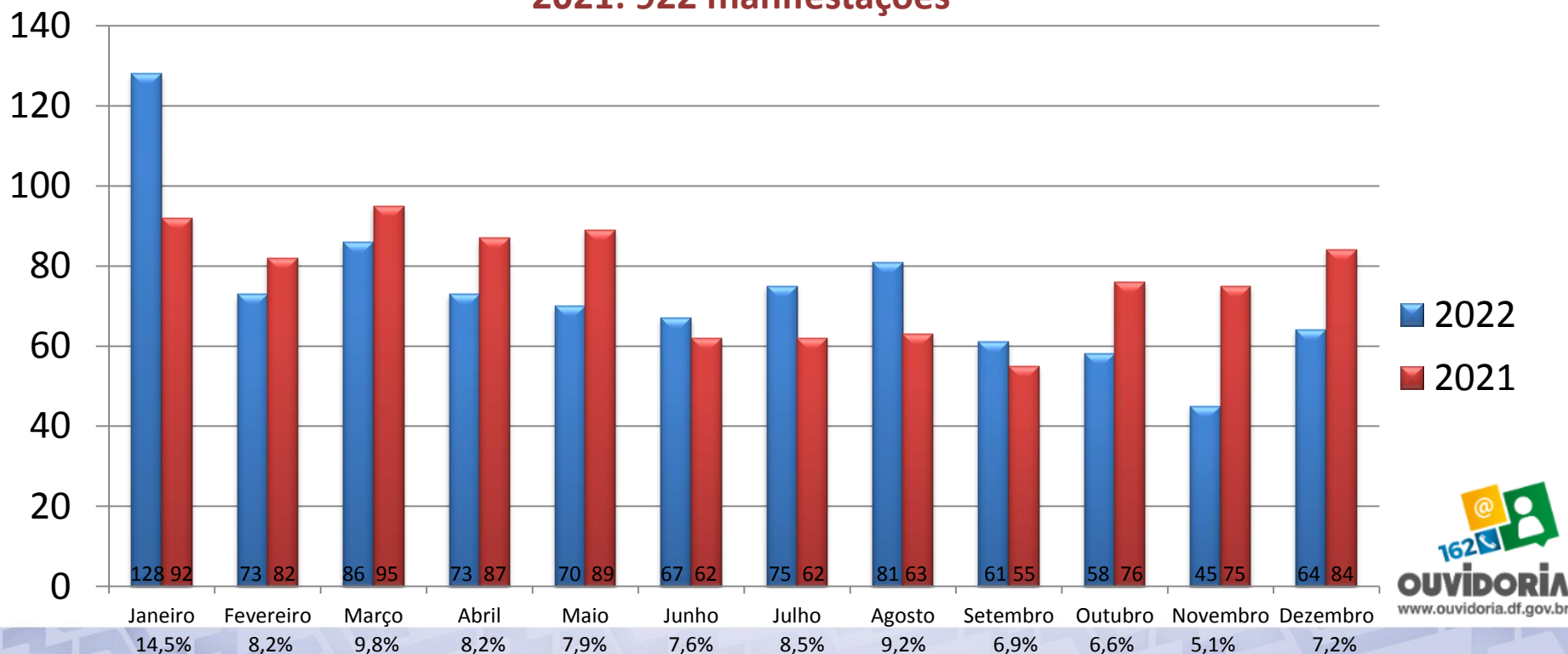
Ouvidor Substituto - Servidor Efetivo

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve diminuição em 4,5% no número total de manifestações recebidas se comparado com o ano anterior (2021).

Totais: 2022: 881 manifestações

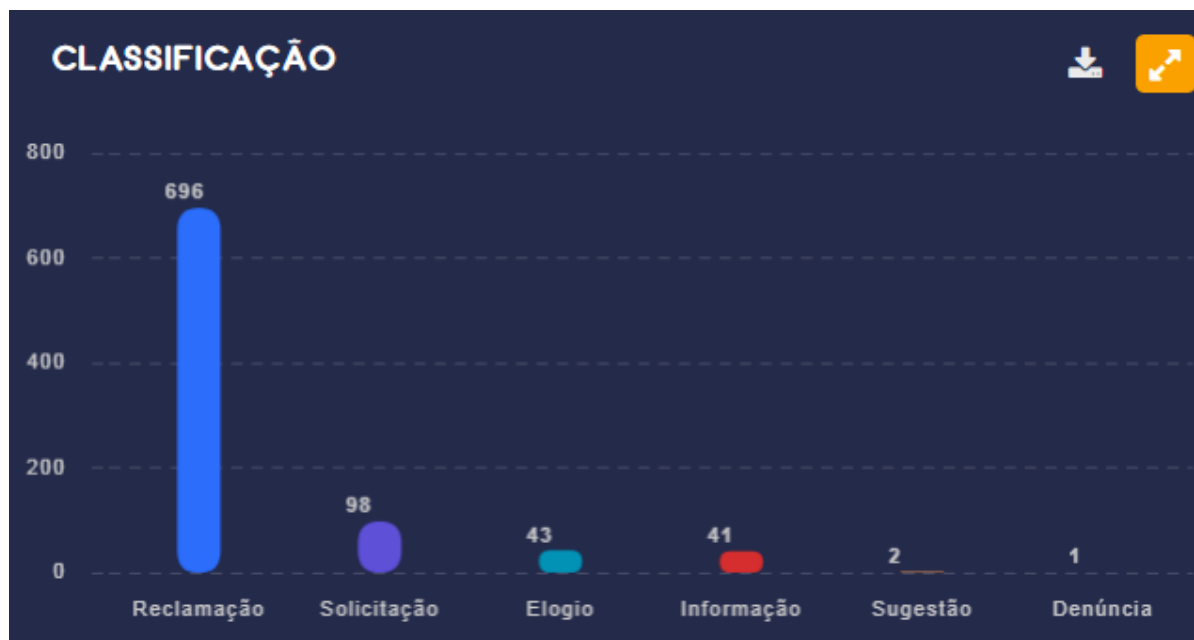
2021: 922 manifestações



Manifestações por classificação

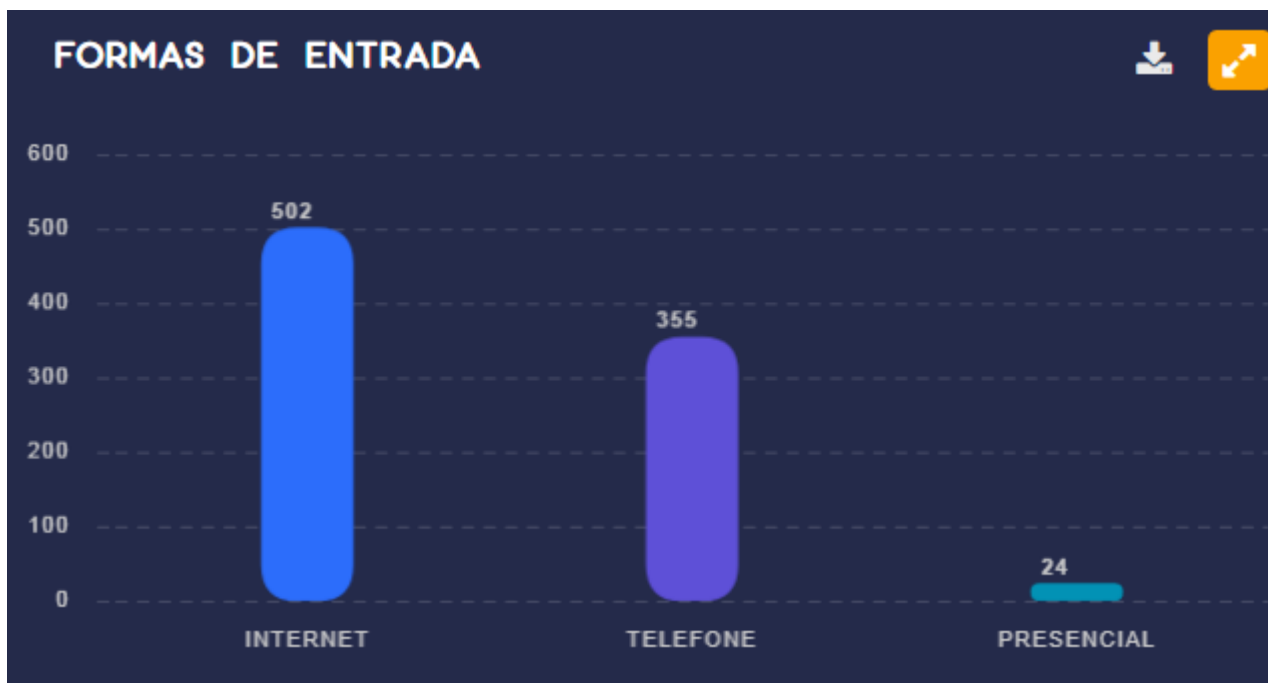
881 Manifestações

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.

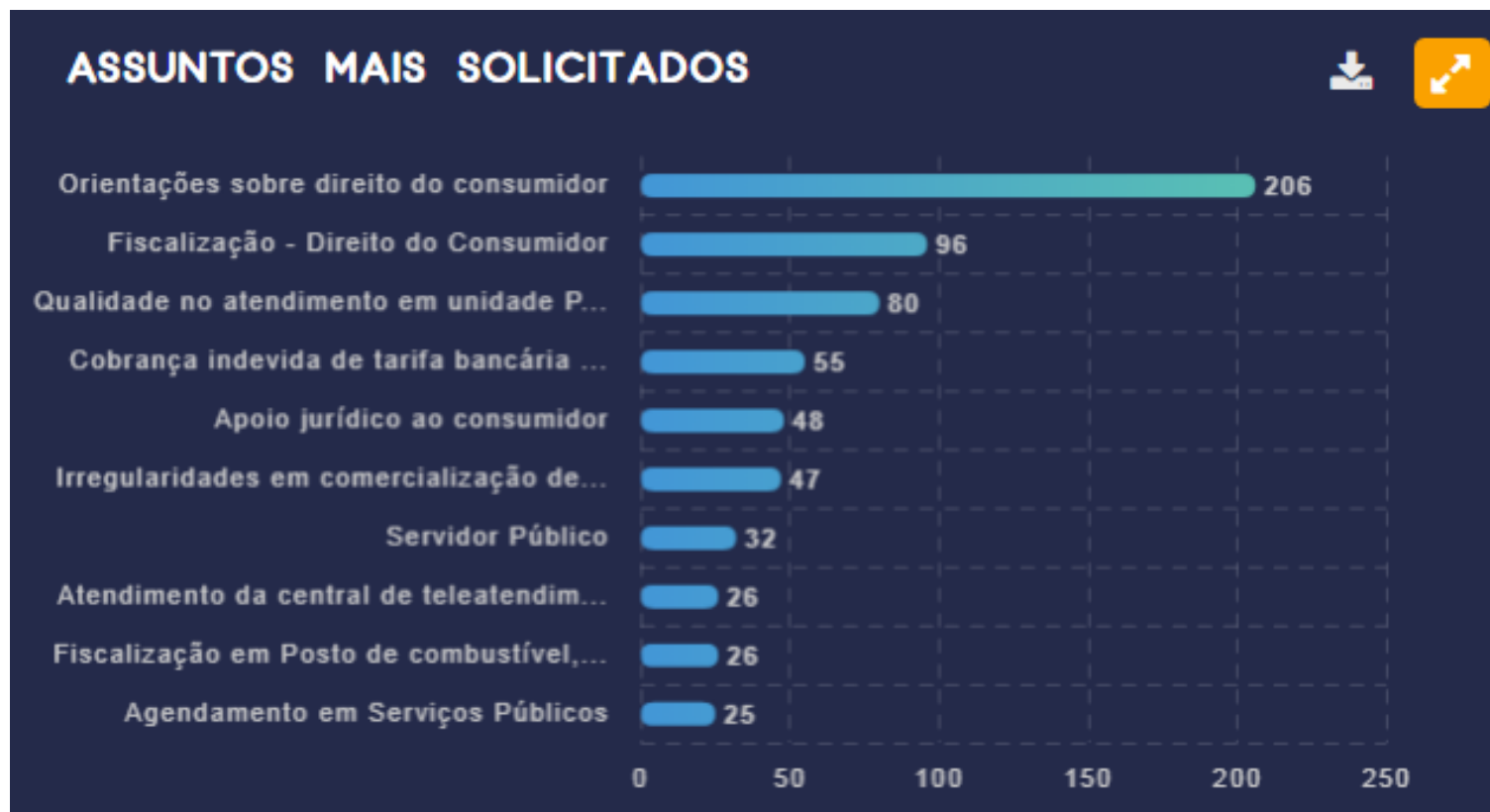


Manifestações por formas de entrada

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.



Os Assuntos mais demandados



Os assuntos mais demandados

- Observa-se que 75% 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.

- 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; Servidor Público; Atendimento da Central de Teleatendimento 151; e Agendamento em serviços públicos. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (75%).

- Notou-se que a mudança promovida na central de teleatendimento 151 no ano de 2021, foi bastante positiva, e a quantidade manifestações na ouvidoria continua diminuindo, atendendo uma demanda importante da sociedade.

A Central de teleatendimento 151 sempre foi assunto de destaque nos mais reclamados do PROCON-DF dos últimos anos. Devido ao grande número de reclamações referentes a falta de atendimento pela central telefônica que funcionava dentro das instalações da Sede do PROCON-DF, com equipamentos antigos, a atual Diretoria conseguiu transferir a nossa central para a central 156 do GDF em fevereiro de 2021, a qual tem maior e melhor estrutura para ofertar esse tipo de atendimento ao cidadão.

Como se observa nos últimos rankings, o assunto “Atendimento da Central de teleatendimento 151” vem caindo de posição e até saindo do rol dos 10 mais demandados em alguns trimestres.

- Assunto: Atendimento da central de teleatendimento 151:

-Em 2020: 3º lugar, com 92 reclamações;

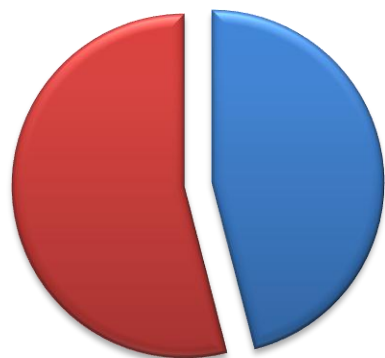
-Em 2021: 7º lugar, com 41 reclamações. (diminuição de 55%)

-Em 2022: 8º lugar, com 26 reclamações. (diminuição de 37%)

Resolutividade

46%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

-Iniciou-se nesse ano o pré-atendimento. Fizemos 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, e-mail 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](#).

Em 2021:
45% de resolutividade

Análise da implantação do Pré-Atendimento

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2022, a meta de 46% de resolutividade para o ano de 2022. Assim, conseguimos alcançar a meta proposta para 2022.
- A meta no Plano era de realizar o pré-atendimento em 40% das demandas relacionadas ao assunto mais demandado, que no caso foi o “Orientações sobre direito do consumidor”. No ano tivemos um total de 235 manifestações sobre o assunto em comento. E feito contato ou tentativa de contato com cerca de 74% dos manifestantes.

Cumprimento do prazo de resposta

99,9%

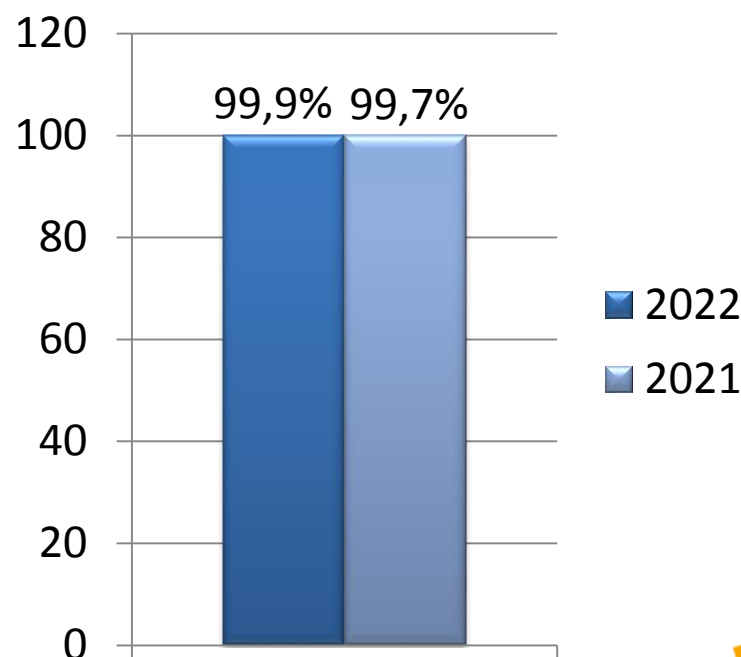
Prazo médio de resposta em 2022: 6,4 dias

- 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 2021:

Prazo médio de resposta: 4,1 dias

Cumprimento do Prazo: 99,7%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

	OPERACIONAL			QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA				INSTITUCIONAL
INDICADOR E META → PERÍODO ↓	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços <u>Meta 95%</u>	Satisfação com o serviço de ouvidoria <u>Meta 67%</u>	Recomendação do serviço de ouvidoria <u>Meta 76%</u>	Qualidade da Resposta <u>Meta 56%</u>	Clareza das informações nas Cartas de Serviços <u>Meta 80%</u>	Resolutividade do Órgão <u>Meta 46%</u>
<u>Resultado de 2022</u>	<u>100%</u>	<u>99,9%</u>	<u>100%</u>	<u>72%</u>	<u>76%</u>	<u>63%</u>	<u>60%</u>	<u>46%</u>
<u>4º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>73%</u>	<u>73%</u>	<u>73%</u>	<u>0%</u>	<u>38%</u>
<u>3º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>75%</u>	<u>71%</u>	<u>57%</u>	<u>100%</u>	<u>52%</u>
<u>2º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>71%</u>	<u>75%</u>	<u>58%</u>	<u>0%</u>	<u>35%</u>
<u>1º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>99,9%</u>	<u>100%</u>	<u>71%</u>	<u>81%</u>	<u>67%</u>	<u>67%</u>	<u>54%</u>

- Essas metas foram estabelecidas no Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2022.
- Sobre o indicador “Clareza das informações nas Cartas de Serviços”, destaca-se que no 2º e 3º trimestre foi feita a revisão geral da nossa Carta, processo SEI 00015-00011281/2022-71.

Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

- Superamos quase todas as metas, inclusive a mais desafiadora que é a resolutividade. 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 PROCON-DF 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.

Comparativo com Plano de Ação Anual de Atividades para 2022

- Praticamente todas as metas relacionadas aos indicadores do OUV-DF foram cumpridas (vide slide anterior);
- Itens que precisamos melhorar:
 - Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas); (**Não cumprida**: no ano de 2021 foram avaliadas 212 manifestações e em 2022, 154;
 - Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria. (**Cumprido**: essa meta não foi alcançada no ano de 2021 (69% meta, e batemos 66%) por isso foi colocado como meta a ser batida esse ano. Nesse ano chegamos em 72% e a meta era 67%) assim a superamos. Acreditamos que essa melhora significativa seja pela implementação do pré-atendimento).

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

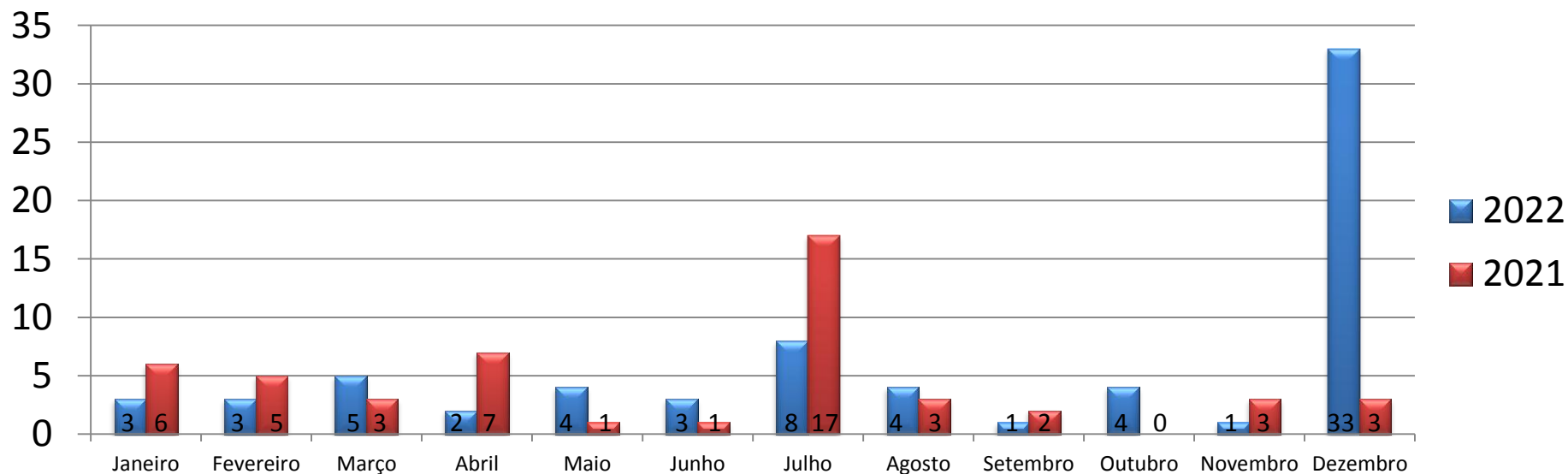
Transparência Passiva

2022



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2022: 71 pedidos

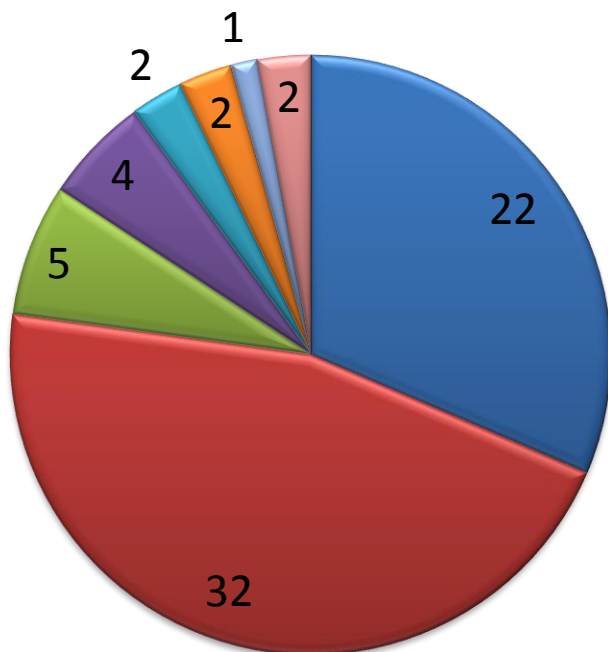
2021: 51 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Solicita Vista/acesso de documento/processo
- Pedidos do novo SIC
- Direito do Consumidor
- Consumidor solicita informações sobre reclamação
- Solicita informações sobre empresas/nº de reclamações/levantamento de processos
- Dados de Fiscalização
- Concurso
- Informações administrativas





Secretaria de
Justiça e Cidadania



Acesso à
Informação

Venâncio Shopping
Setor Comercial Sul • Quadra 08 • Bloco B-60 • Sala 240
Brasília-DF • CEP: 70333-900
Telefone: 151