

PROCONDF

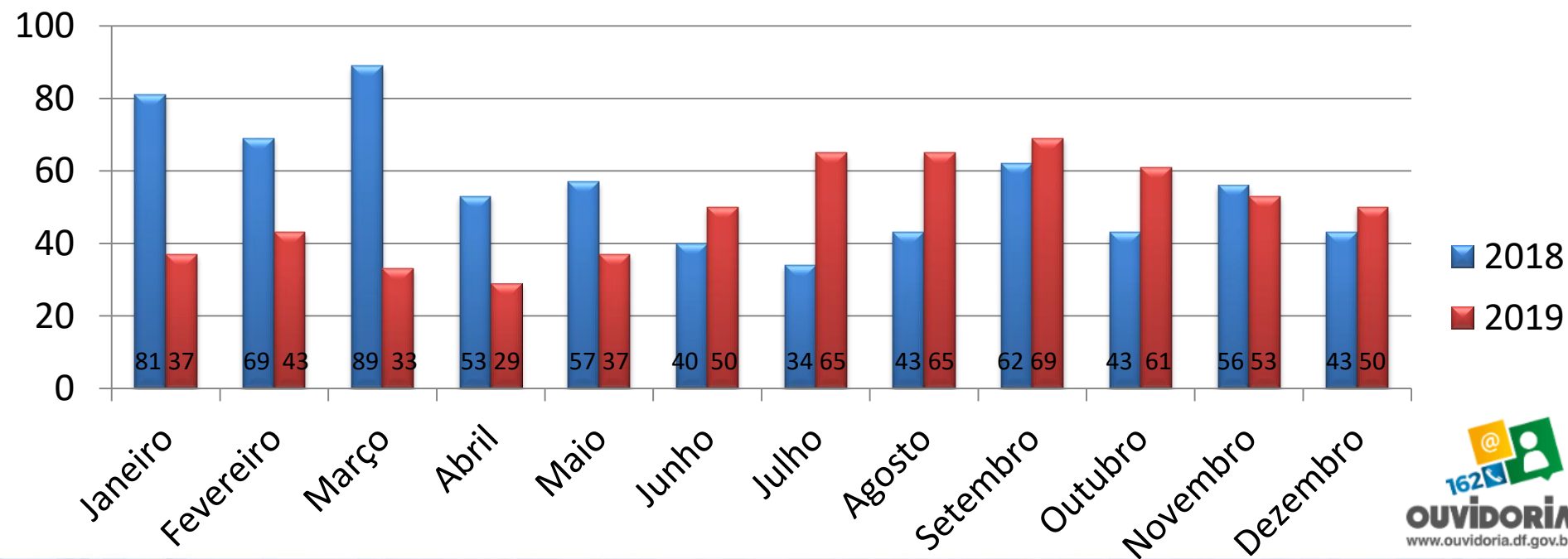
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

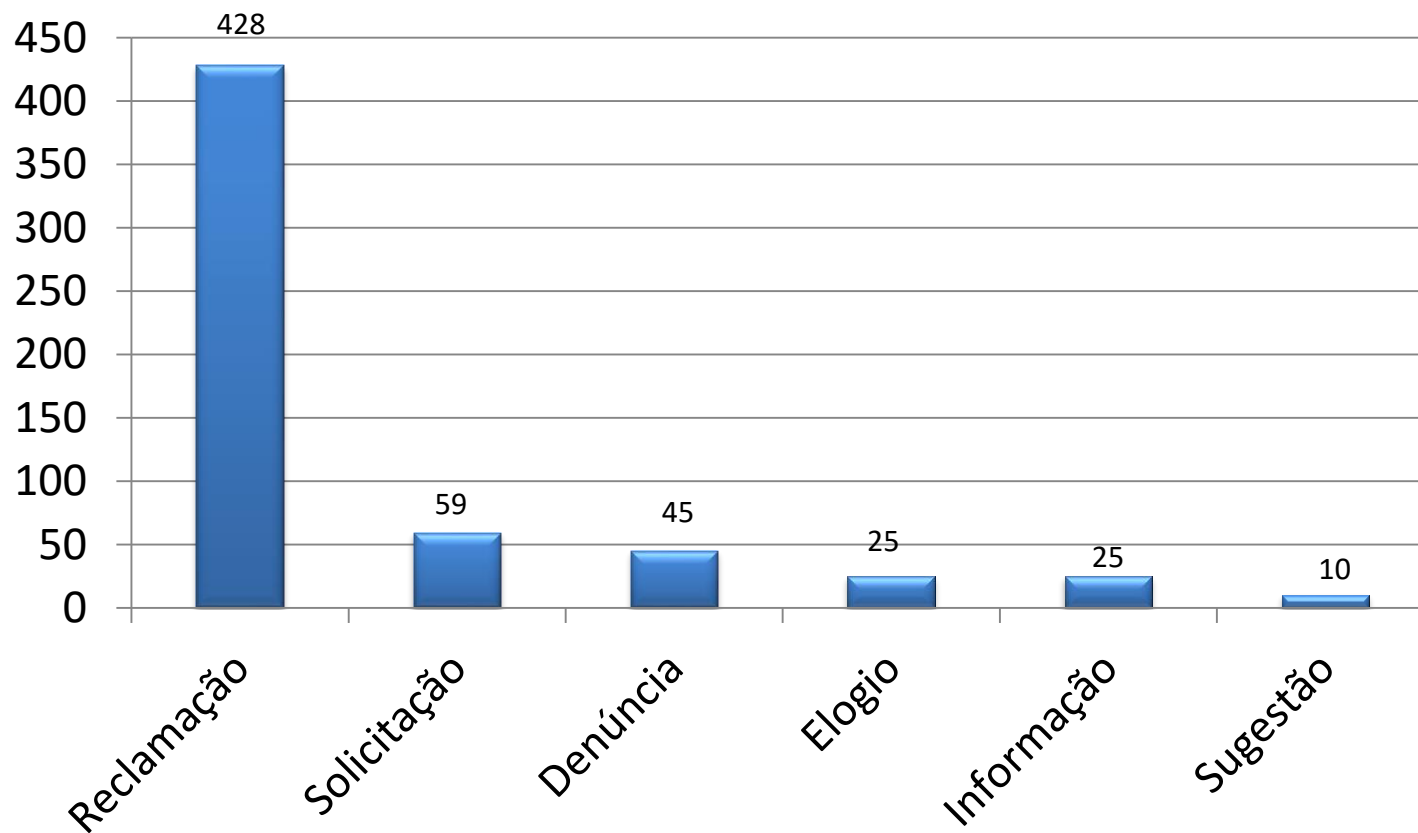
Totais:

2018: 670 manifestações

2019: 592 manifestações

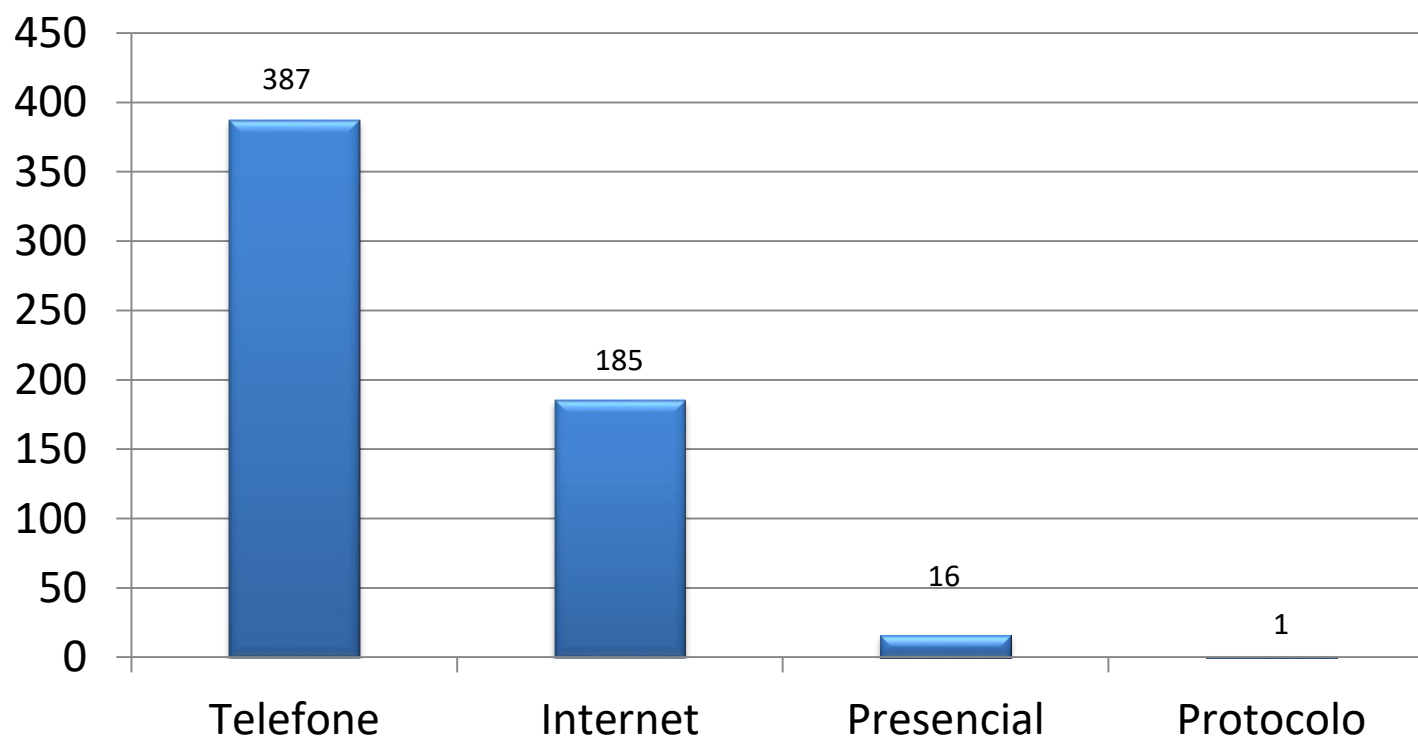


Manifestações por classificação



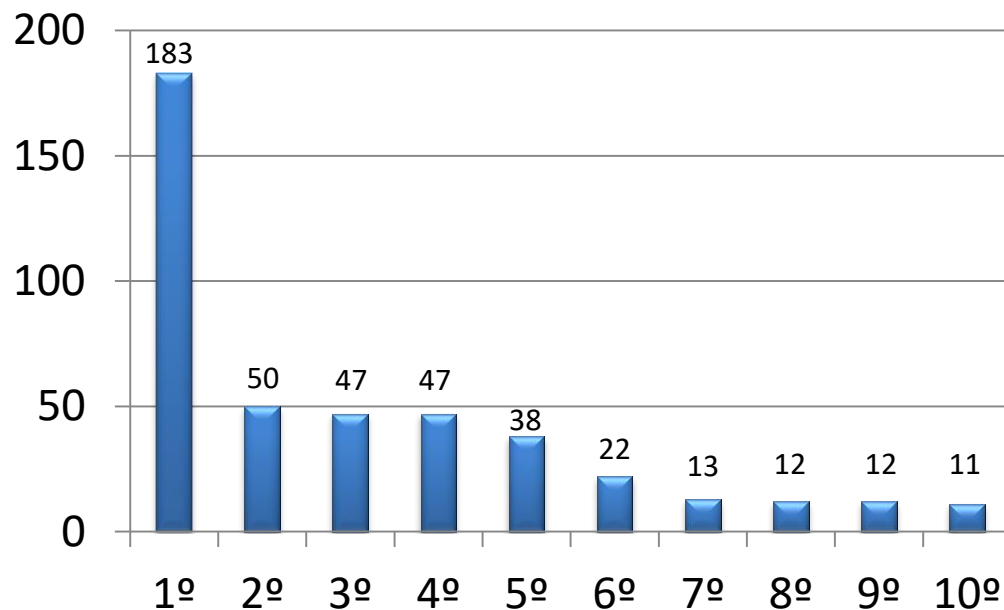
Manifestações por formas de entrada

2019



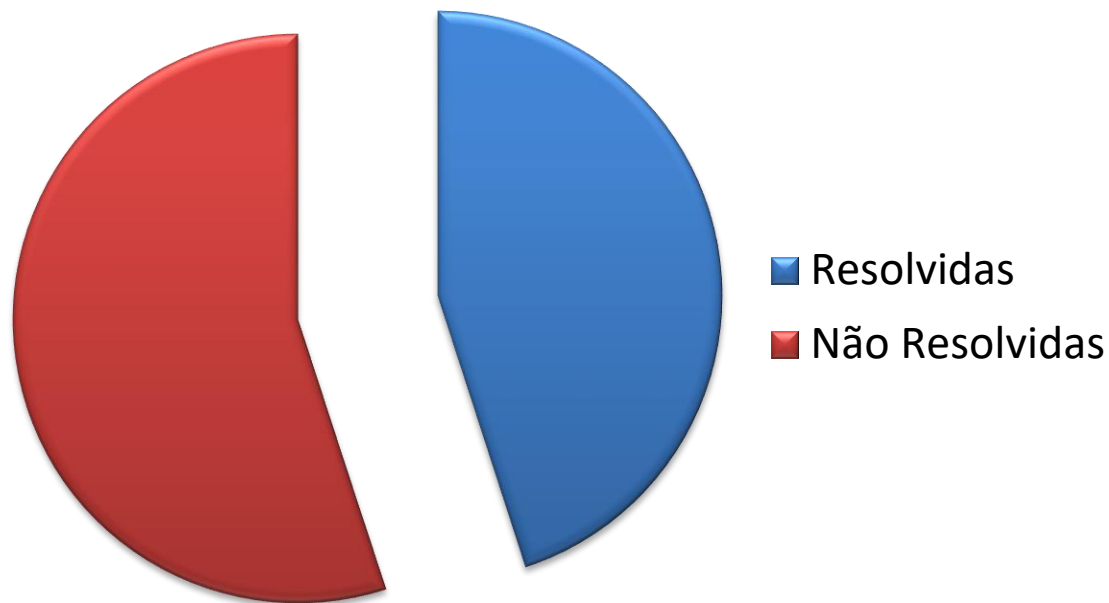
Os 10 assuntos mais demandados

	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	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Fiscalização de mercados e supermercados
8º	Apoio jurídico ao consumidor
9º	Descumprimento de acordo em contrato privado
10º	Orientações sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor



Resolutividade 45%

Avaliação do cidadão depois da
resposta definitiva da ouvidoria



Em 2018:
39% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

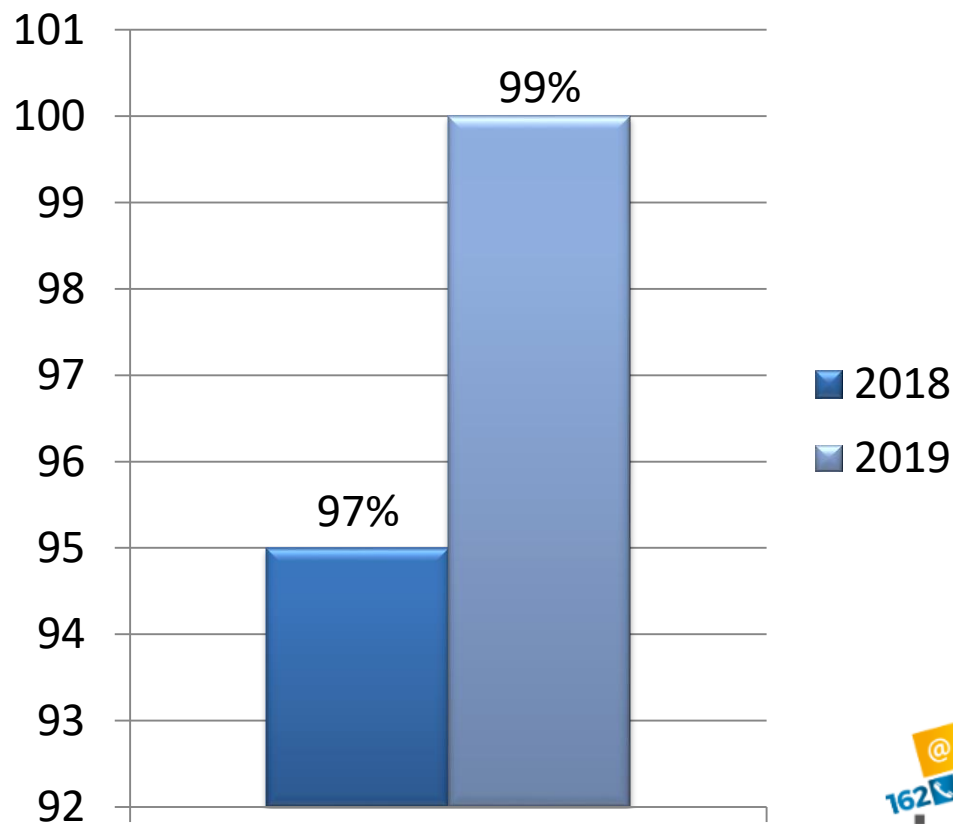
99%

Prazo médio de resposta em 2019: 5 dias

Em 2018:

Prazo médio de resposta: 8 dias

Cumprimento do Prazo: 97%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

2019



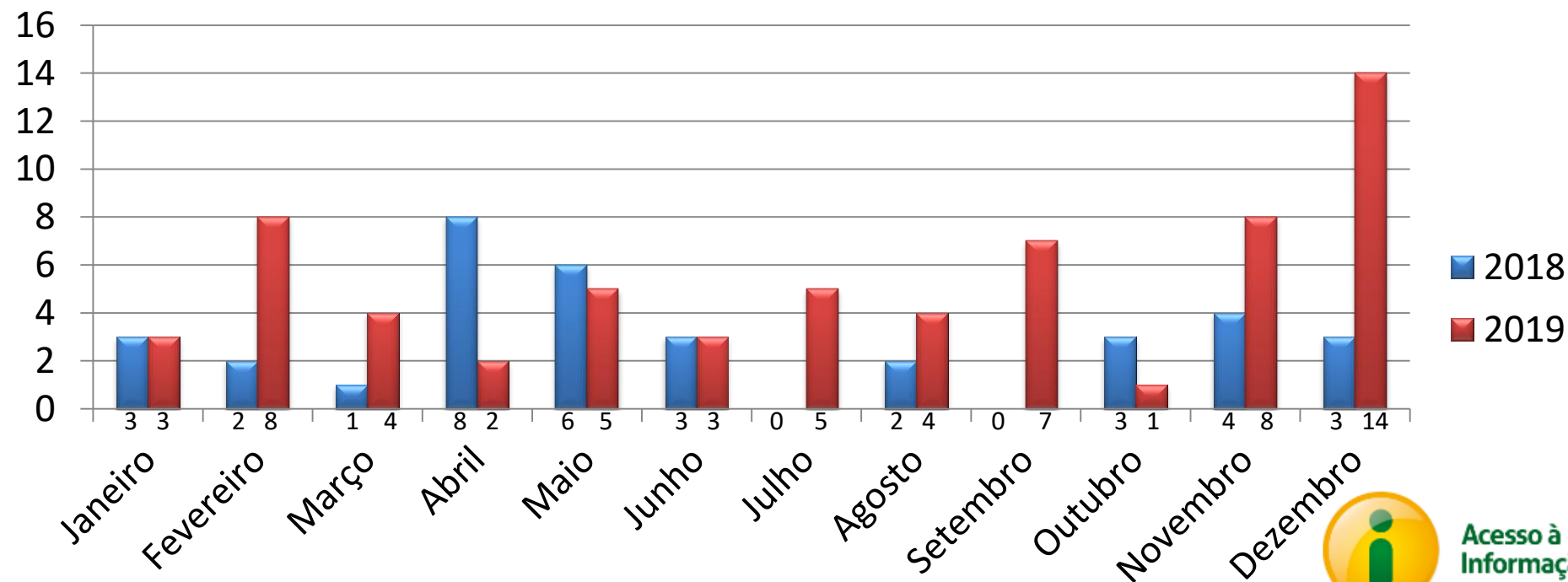
Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação

Totais:

2018: 35 pedidos

2019: 64 pedidos

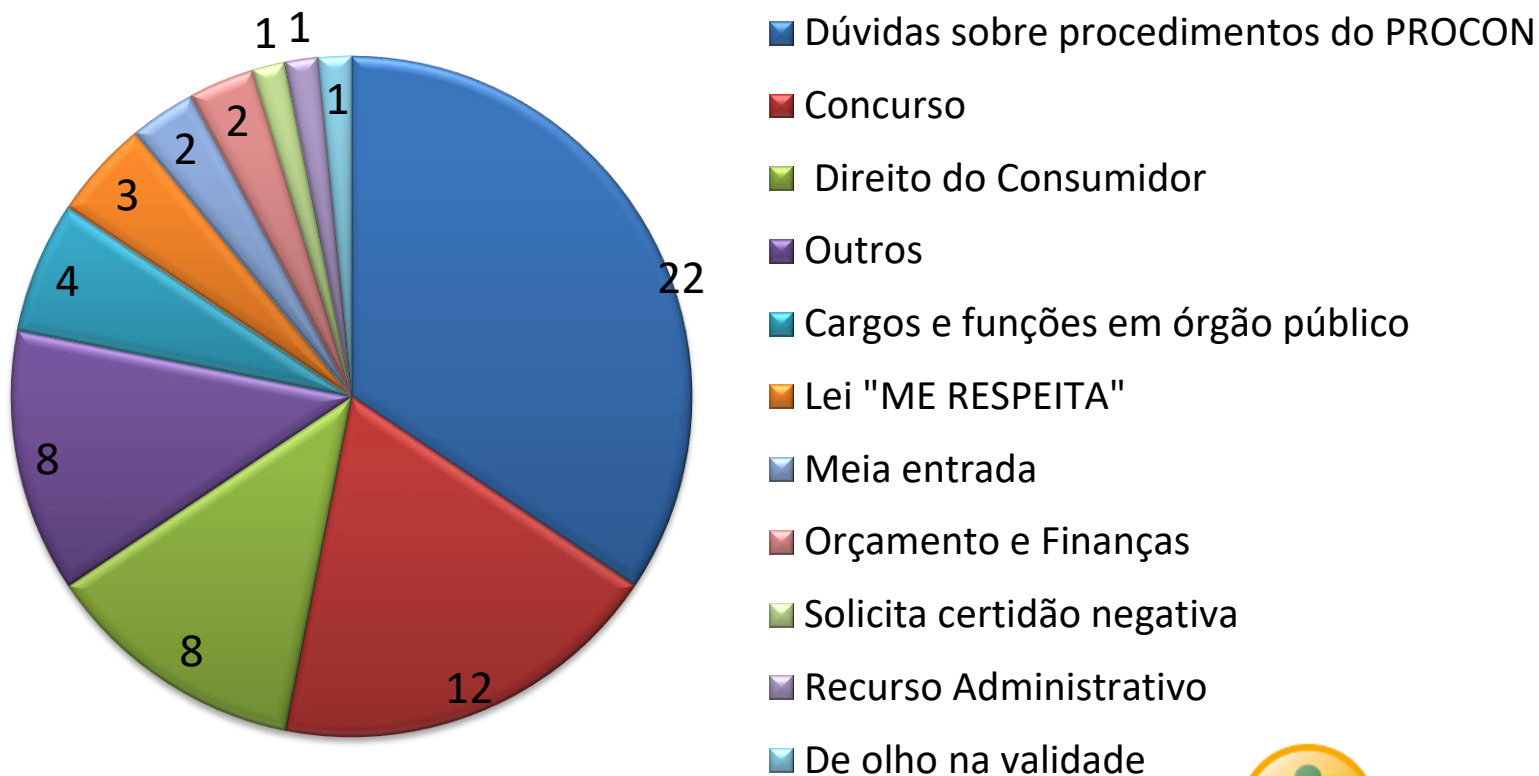


OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**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 2º lugar, com diminuição considerável no número de demandas (em 2018 foram 116 manifestações e em 2019 foram 50 manifestações);
- Aumento no índice de resolutividade do órgão, passando de 39% em 2018 para 45% em 2019;
- Diminuição do prazo médio de resposta, de 8 dias em 2018 para 5 dias em 2019;
- 99% de respostas dadas dentro do prazo legal, em 2018 foi de 97%;
- Dentre os assuntos mais demandados, recebidos pelo sistema OUV-DF, 69% estão relacionados a atividade fim do órgão (Dúvidas, denúncias, reclamações e orientações sobre direito do consumidor). Assuntos não relacionados a competência da Ouvidoria.
- Aumento de 82% de pedidos de informação - Lei de Acesso a Informação;

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao ano de 2018