

PROCONDF

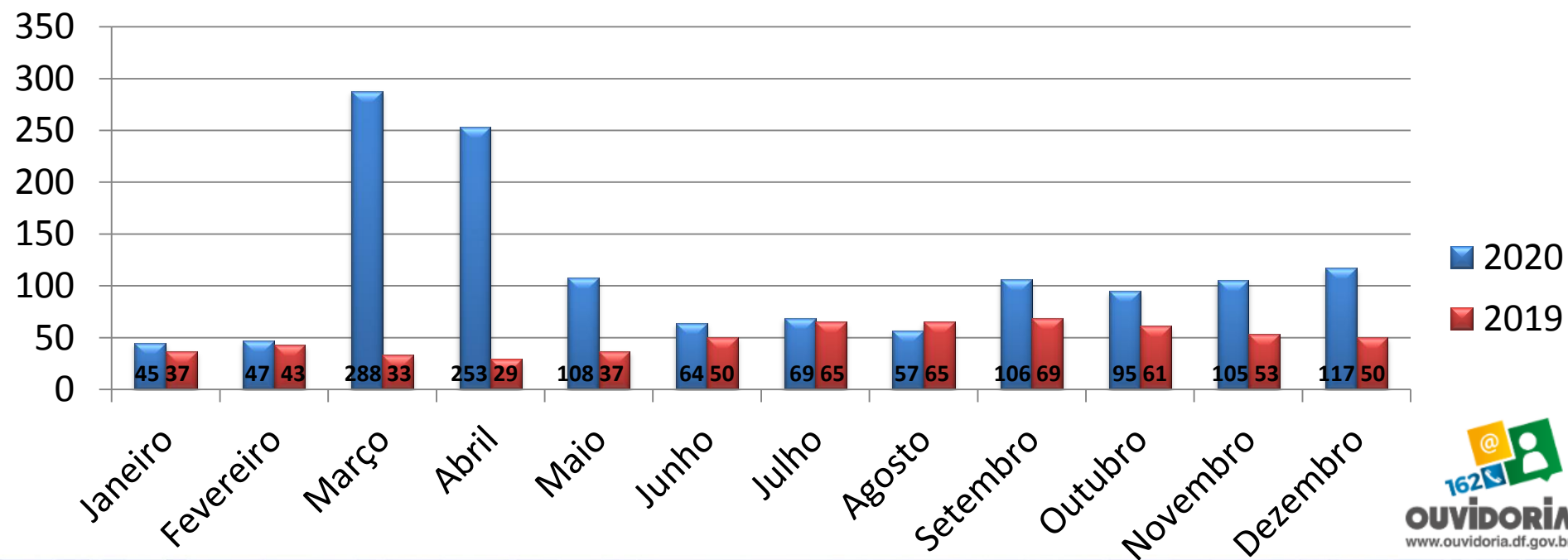
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

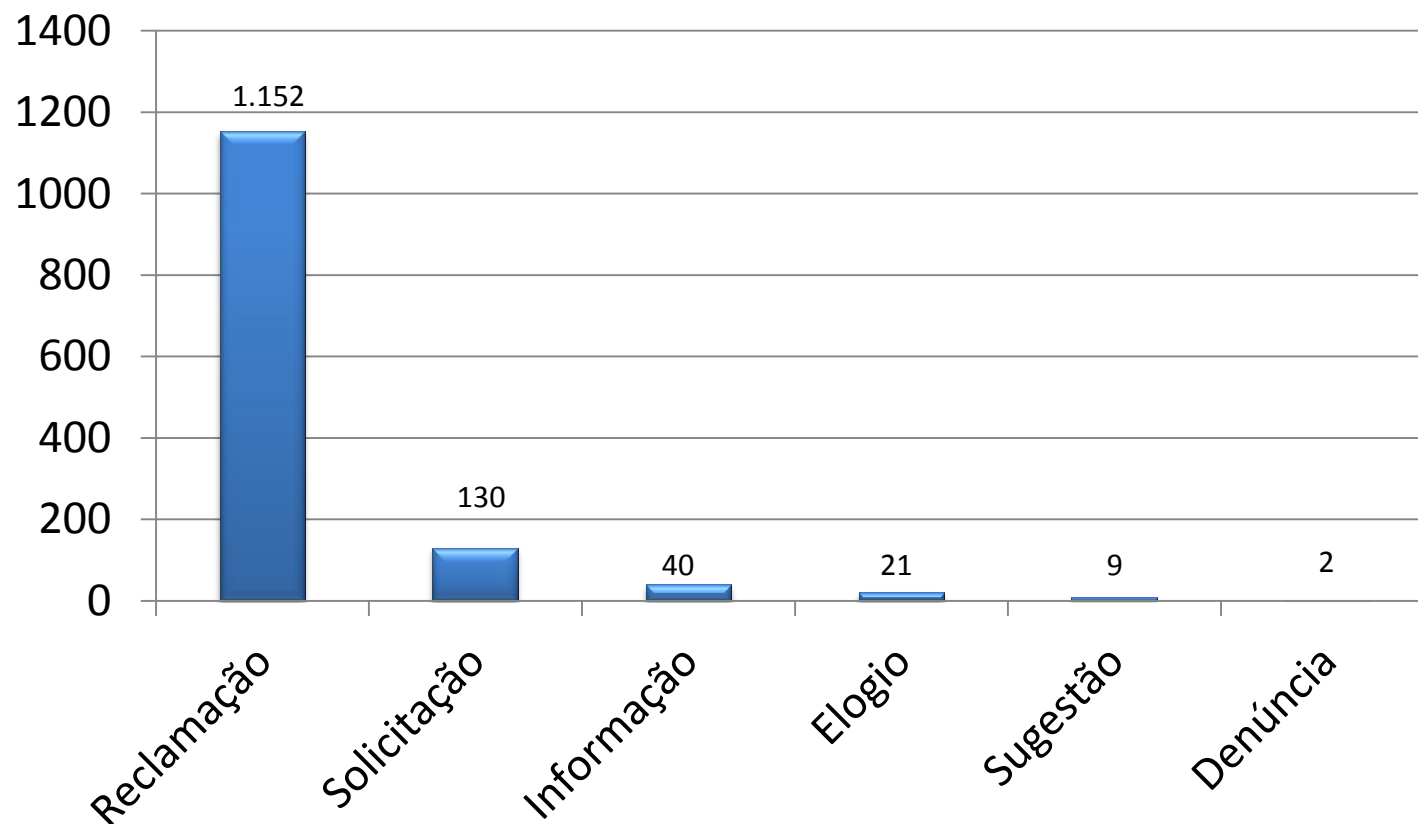
Totais:

2020: 1354 manifestações

2019: 592 manifestações

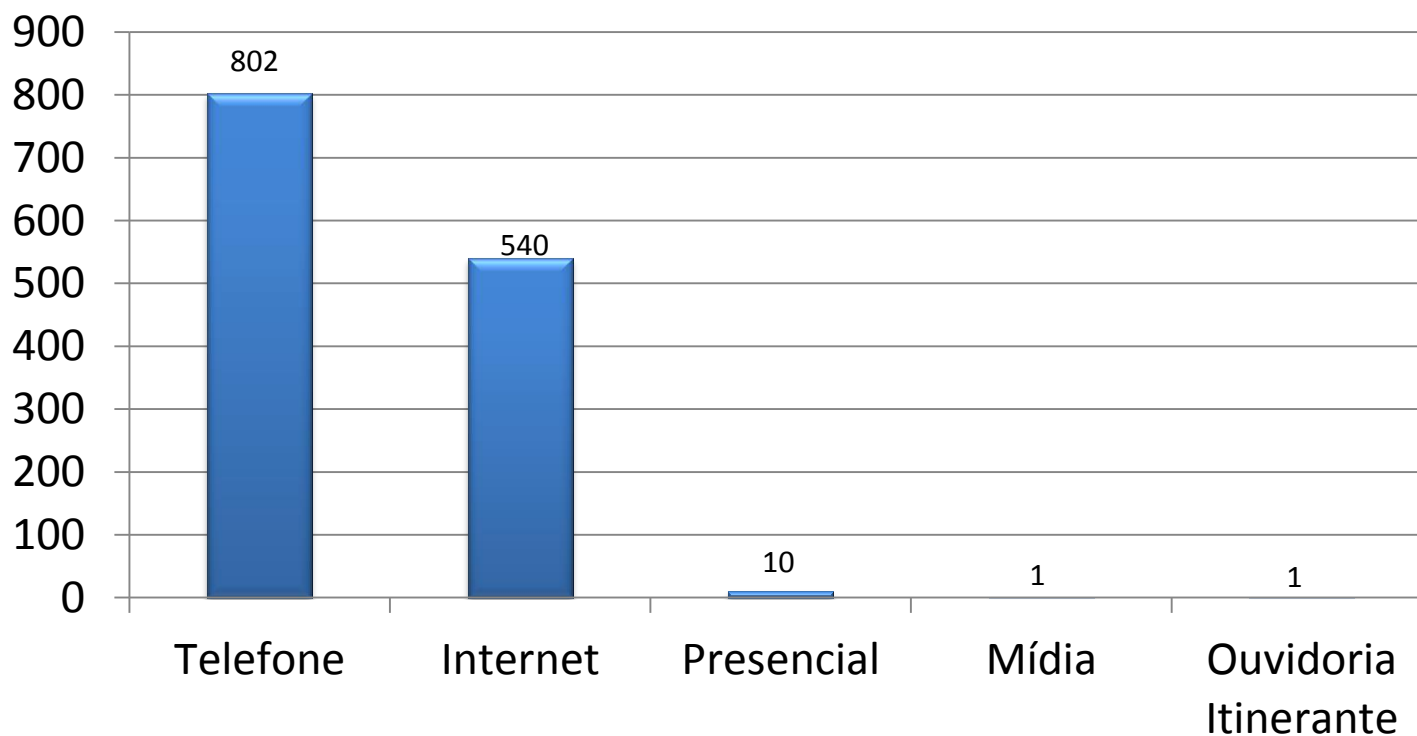


Manifestações por classificação



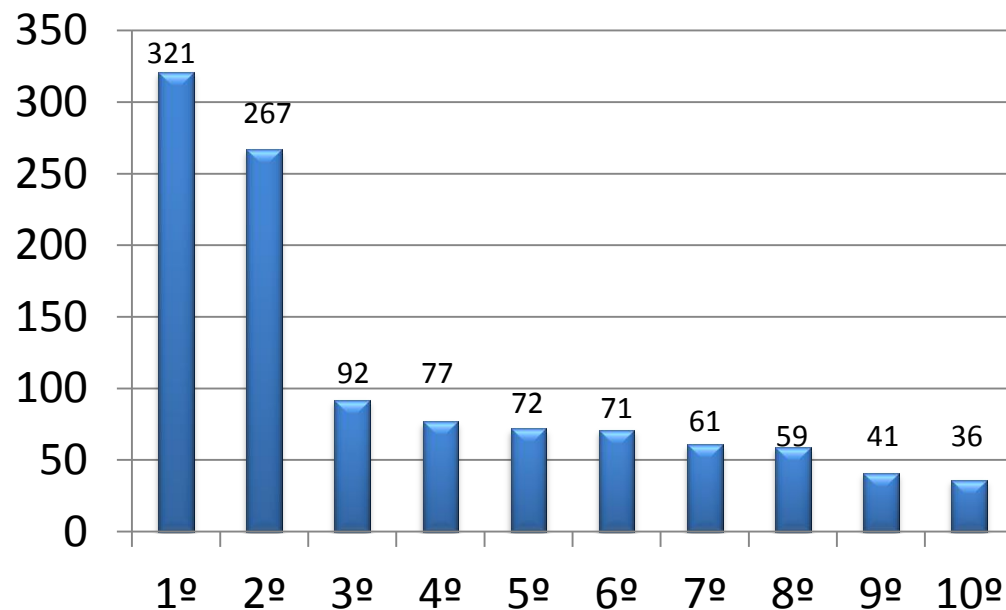
Manifestações por formas de entrada

2020



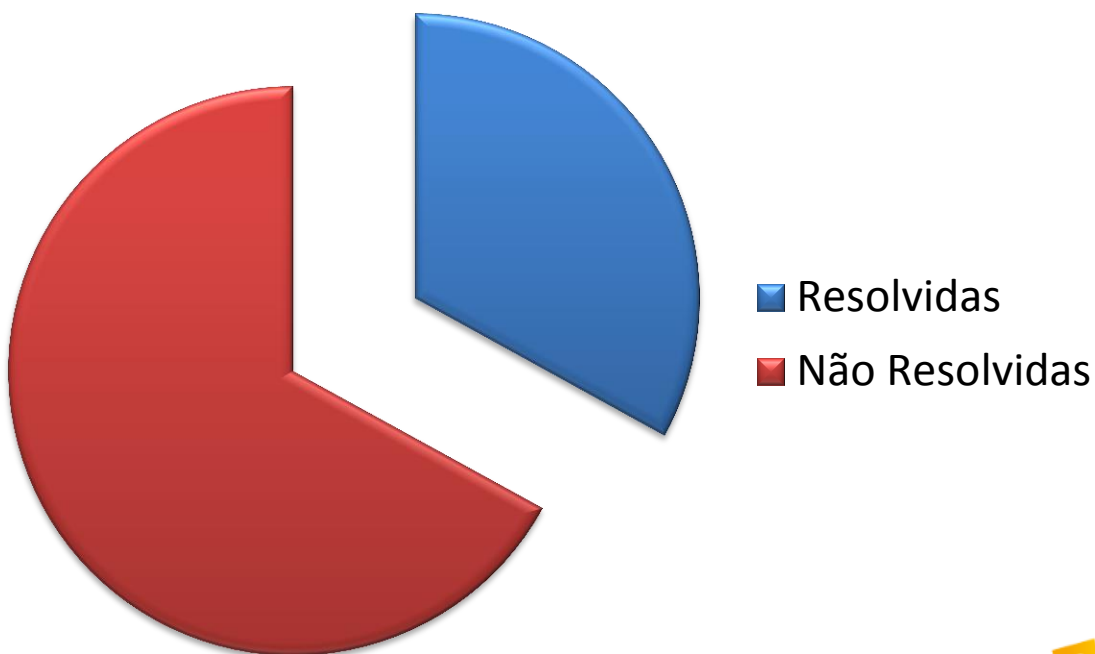
Os 10 assuntos mais demandados

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	Fiscalização Coronavírus
6º	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Fiscalização de mercados e supermercados
8º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
9º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
10º	Orientações sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor



Resolutividade 33%

Avaliação do cidadão depois da
resposta definitiva da ouvidoria



Em 2019:
45% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

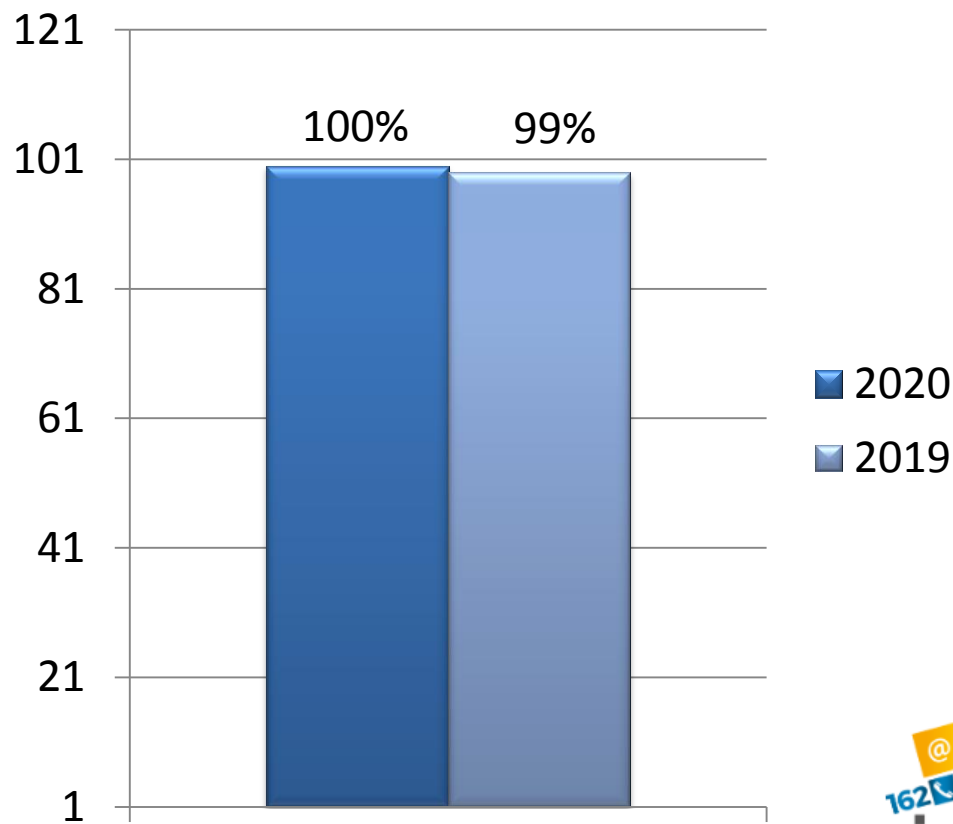
100%

Prazo médio de resposta em 2020: 3 dias

Em 2019:

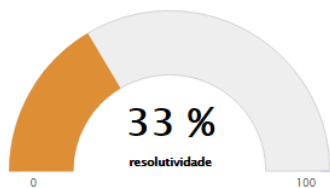
Prazo médio de resposta: 5 dias

Cumprimento do Prazo: 99%

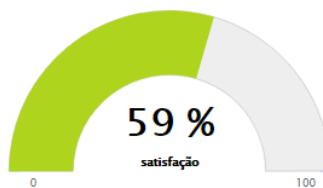


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



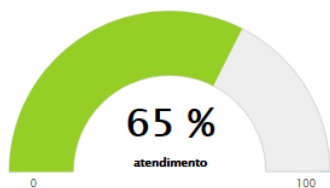
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



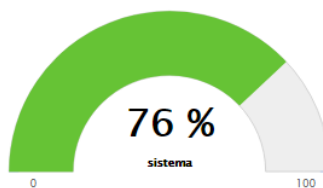
Índice de Recomendação



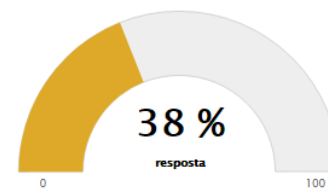
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

2020



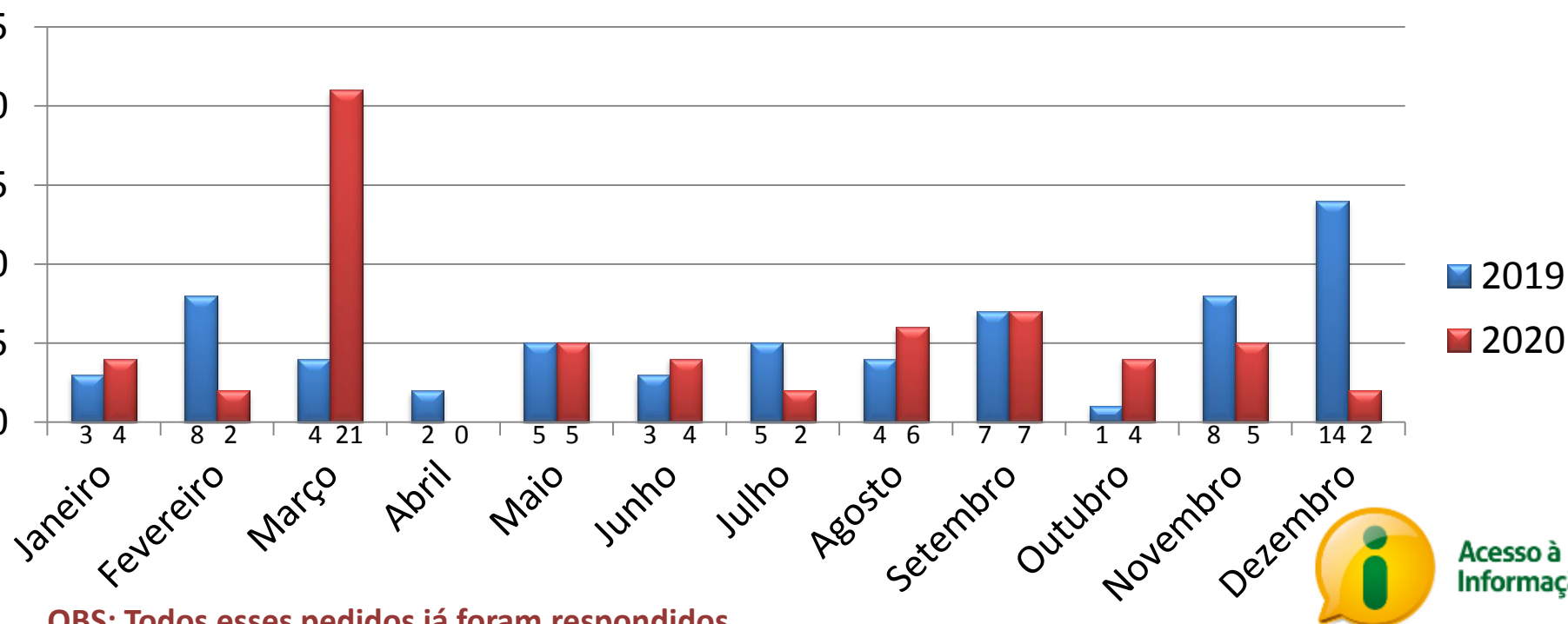
Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação

Totais:

2019: 64 pedidos

2020: 62 pedidos

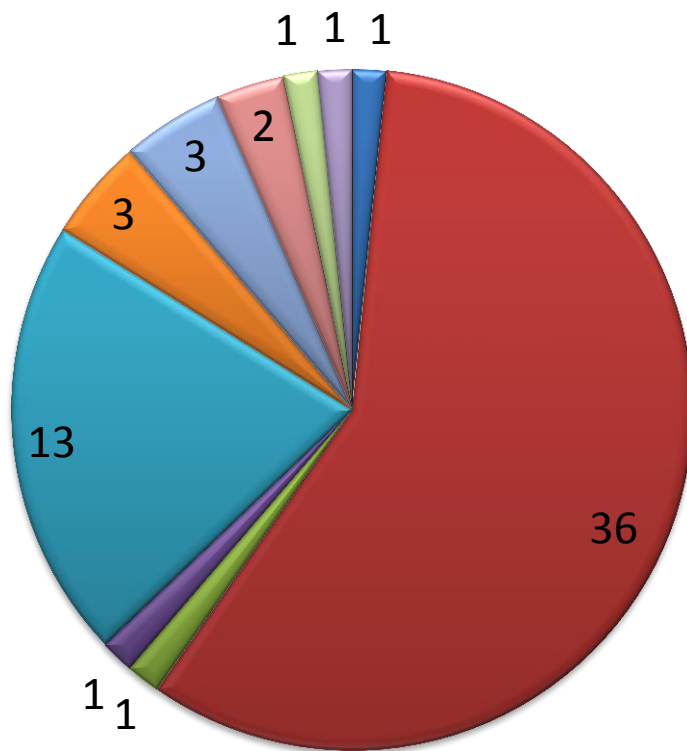


OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Dúvidas sobre procedimentos do PROCON
- Direito do Consumidor
- De olho na validade
- Contratos/Patrimônio
- Solicita cópia/vista/acesso a processo
- Sobre Atendimentos ao Consumidor/Postos
- Pessoal/Servidores/Gestão do órgão
- Pedido que não compete ao Procon
- Relacionados a COVID-19
- Dívida Ativa



Destaques:

- Aumento de 129% no número de demandas recebidas (592 demandas em 2019 e 1.354 em 2020);
- Aumento de 192% no número de demandas registradas pela Internet (185 demandas em 2019 e 540 em 2020);
- Reclamações relacionadas a Central de Teleatendimento 151 caiu do 2º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 3º lugar (em 2019 foram 50 manifestações e em 2020 foram 92 manifestações);
- Diminuição no índice de resolutividade do órgão, passando de 45% em 2019 para 33% em 2020;
- Diminuição do prazo médio de resposta, de 5 dias em 2019 para 3 dias em 2020;
- 100% de respostas dadas dentro do prazo legal, em 2019 foi de 99%;
- Dentre os assuntos mais demandados, recebidos pelo sistema OUV-DF, 86% estão relacionados a atividade fim do órgão (Dúvidas, denúncias, reclamações e orientações sobre direito do consumidor). Assuntos não relacionados a competência da Ouvidoria.

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao ano de 2019