

PROCONDF

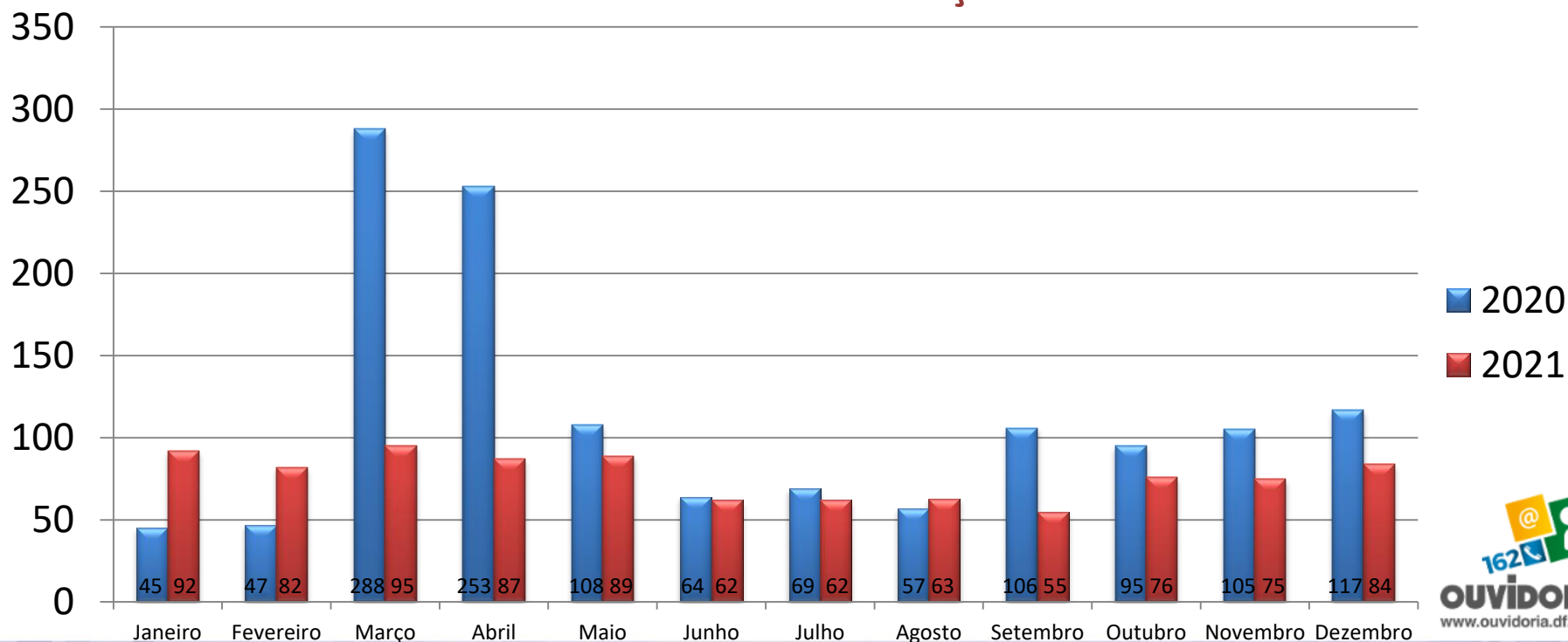
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve diminuição em 32% no número total de manifestações recebidas se comparado com o ano anterior (2020).

Totais: 2020: 1.354 manifestações

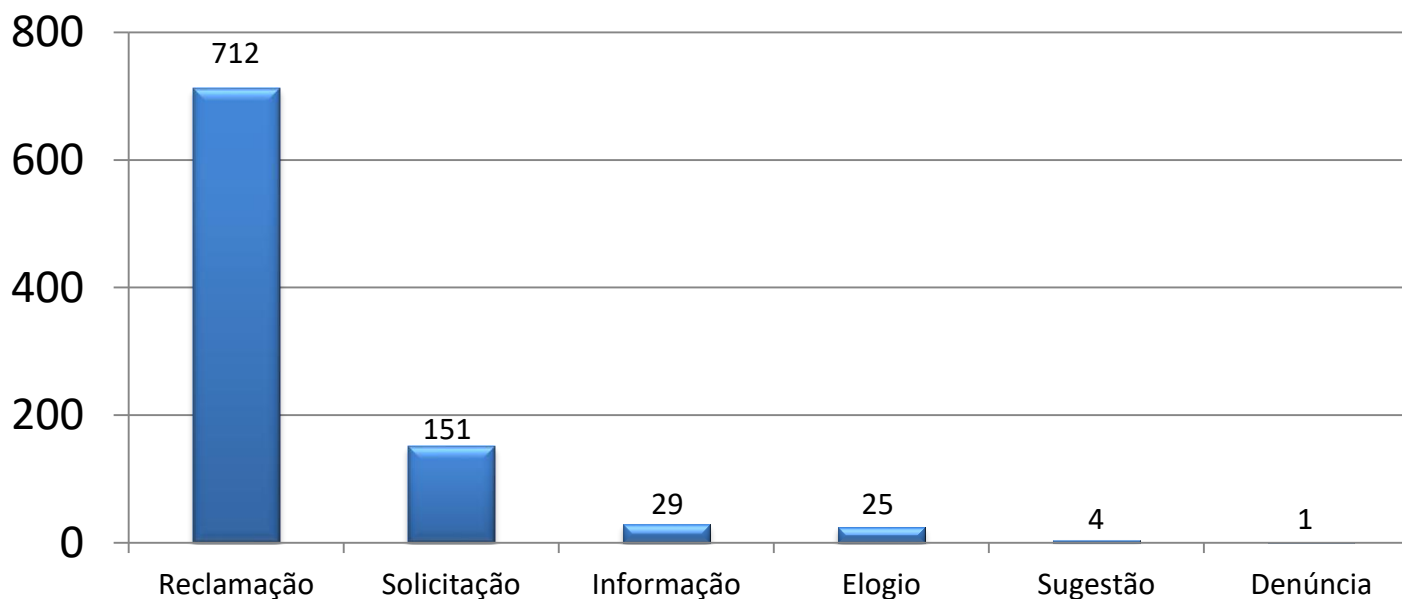
2021: 922 manifestações



Manifestações por classificação

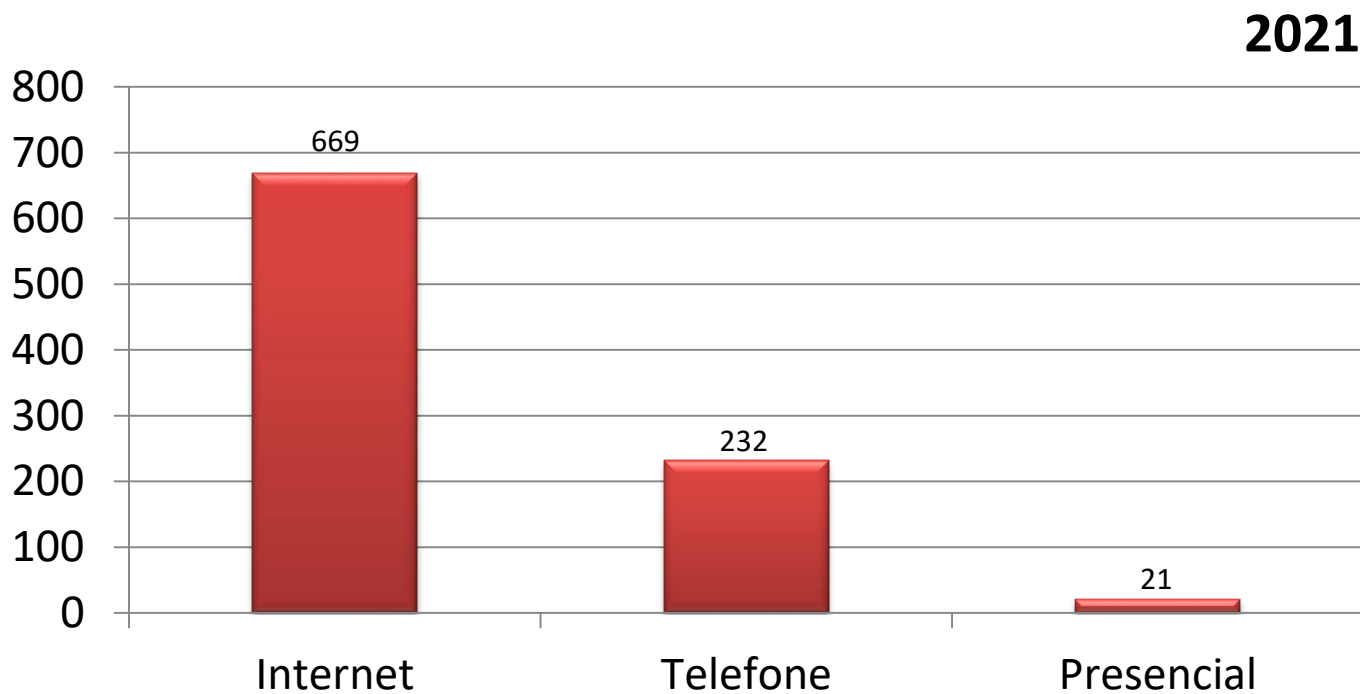
922 Manifestações

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.



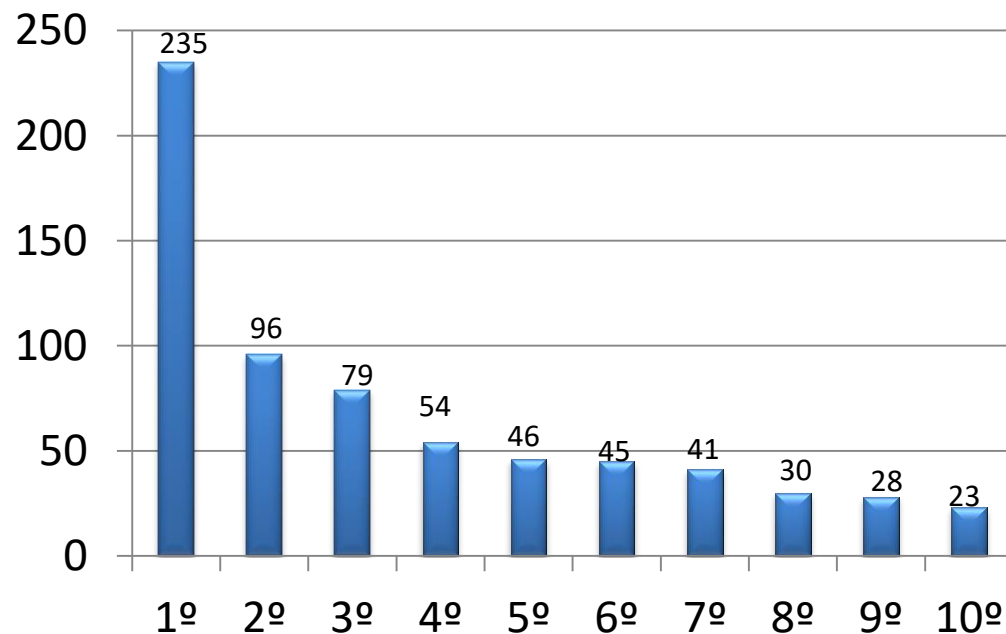
Manifestações por formas de entrada

Até o ano de 2019 os registro por telefone, por meio da na 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 10 Assuntos mais demandados

Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Apoio jurídico ao consumidor
3º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
4º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
5º	Qualidade no atendimento em unidade Procon
6º	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Atendimento da central de teleatendimento 151
8º	Descumprimento de acordo em contrato privado
9º	Orientações sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor
10º	Servidor Público



Os 10 Assuntos mais demandados

- Notou-se que a mudança promovida na central de teleatendimento 151 no ano de 2021, foi bastante positiva, diminuindo consideravelmente o número de reclamações na ouvidoria e 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 desse ano, 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;

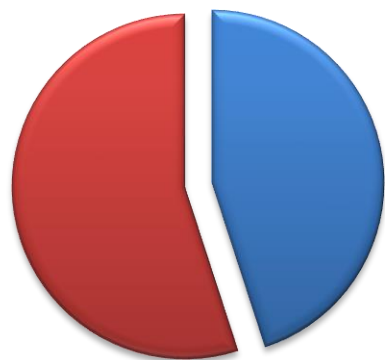
-Em 2021: 7º lugar, com 41 reclamações. (diminuição de 55%)

- Observa-se que 87% 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.

Resolutividade

45%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

-Aumento no índice de resolutividade do órgão, de 35% (em 2020) para 45% (em 2021).

A implementação do pós-atendimento contribuiu para essa melhoria.

-Iniciou-se no 3º trimestre de 2021 o pós-atendimento, avaliando as demandas "não resolvidas" e/ou as que não foram avaliadas, entrando em contato com o cidadão por telefone e e-mail.

OBS: Mas 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 2020:
35% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

100%

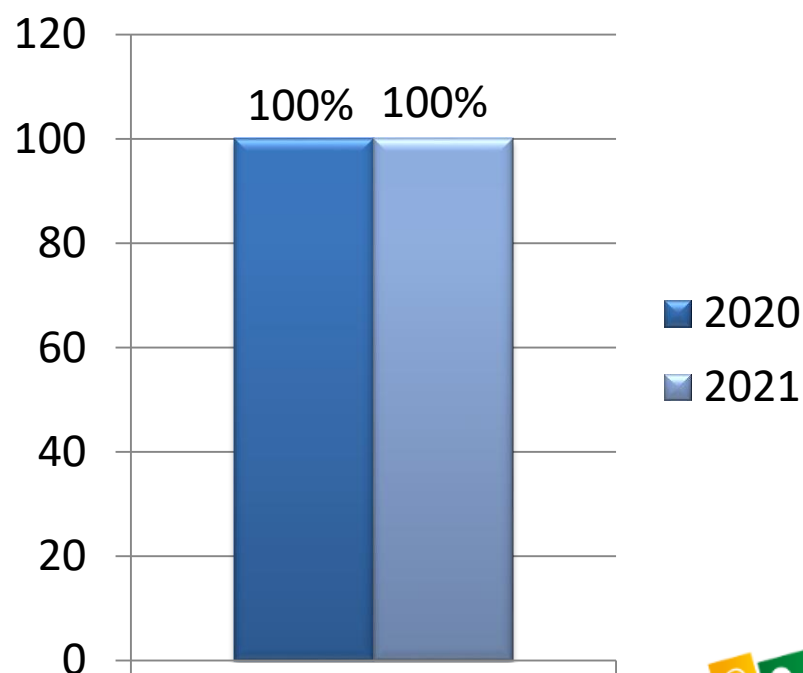
Prazo médio de resposta em 2021: 4 dias

- 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. Desde 2019, 100% das respostas foram dadas bem abaixo do prazo legal de 20 dias. Nesses anos temos uma média de 4 dias para a resposta definitiva. A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.

Em 2020:

Prazo médio de resposta: 3 dias

Cumprimento do Prazo: 100%

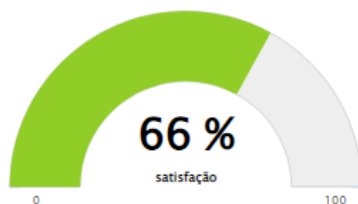


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



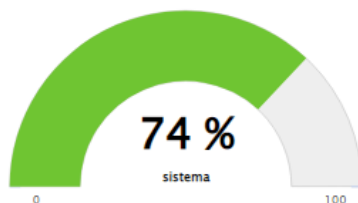
Índice de Recomendação



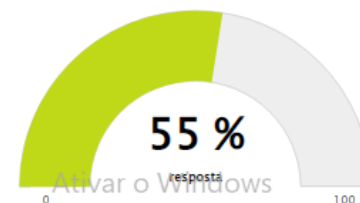
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



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 88%</u>	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <u>Meta 93%</u>	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços <u>Meta 84%</u>	Satisfação com o serviço de ouvidoria <u>Meta 69%</u>	Recomendação do serviço de ouvidoria <u>Meta 75%</u>	Qualidade da Resposta <u>Meta 41%</u>	Clareza das informações nas Cartas de Serviços <u>Meta 75%</u>	Resolutividade do Órgão <u>Meta 42%</u>
<u>Resultado de 2021</u>	100%	100%	100%	66%	75%	55%	100%	45%
4º TRI 2021	100%	100%	100%	56%	77%	41%	100%	45%
3º TRI 2021	100%	100%	100%	62%	76%	59%	100%	60%
2º TRI 2021	100%	99,2%	100%	74%	69%	67%	50%	32%
1º TRI 2021	100%	99,6%	100%	71%	75%	55%	-	46%

Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

- Essas metas foram estabelecidas pelo Plano de Ação da Ouvidoria Geral para 2021.
- 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.
- Sobre o indicador que está abaixo da meta “Satisfação com o serviço de ouvidoria”, umas das providências que foram tomadas a partir do 3º trimestre de 2021 é de dar a resposta preliminar. Não estávamos fazendo tendo em vista que praticamente todas as demandas estão sendo respondidas antes de 10 dias. Mas acreditamos que essa resposta preliminar de imediato pode causar satisfação no cidadão por já saber que sua demanda foi lida e está sendo tratada por alguma área técnica.
- 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.

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

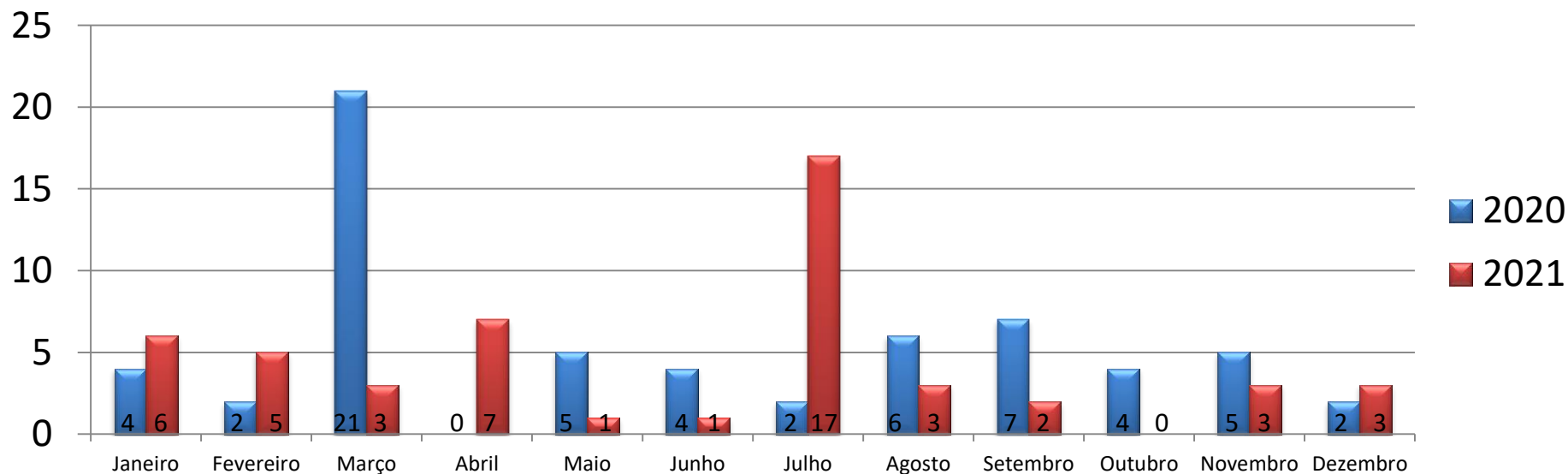
Transparência Passiva

2021



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2020: 62 pedidos

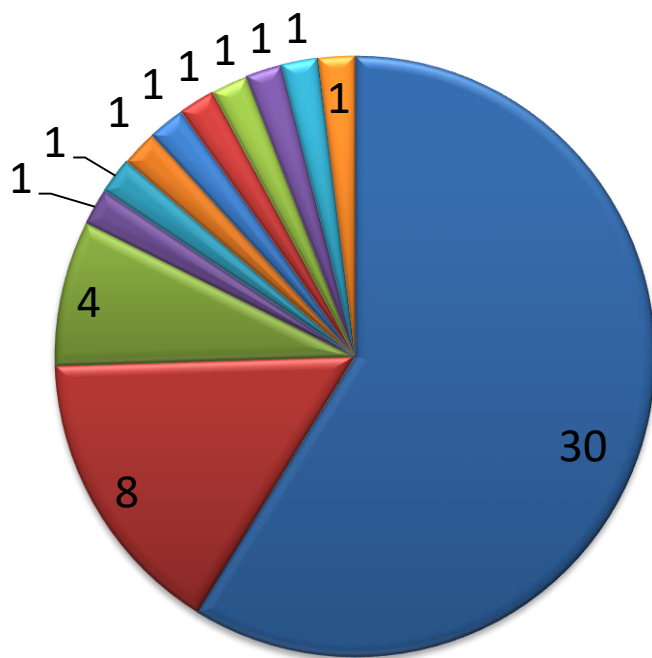
2021: 51 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Solicita Vista/acesso de documento/processo
- Direito do Consumidor
- Solicita informações sobre empresas/nº de reclamações/levantamento de processos
- Fiscalizações
- Dúvidas sobre procedimentos do PROCON
- Pedido negado por falta de clareza
- Consumidor solicita informações sobre reclamação
- Informações sobre multas
- Reclamações sobre o atendimento do PROCON
- Pessoal/Servidores
- Me Respeite
- Sobre Atendimentos ao Consumidor/Postos



**Acesso à
Informação**



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