

PROCONDF

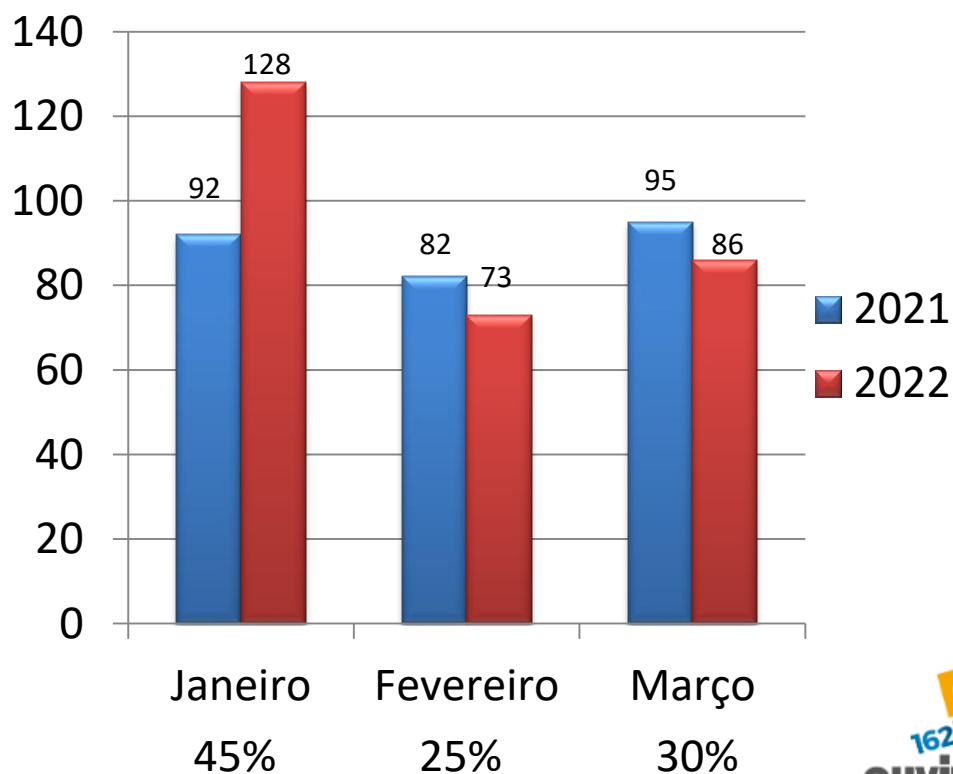
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

VISÃO GERAL

A Ouvidoria do PROCON-DF conta atualmente com uma servidora nomeada para o cargo de Ouvidora e um substituo que atua em seus afastamentos legais.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve aumento em 6,7% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.



Totais:

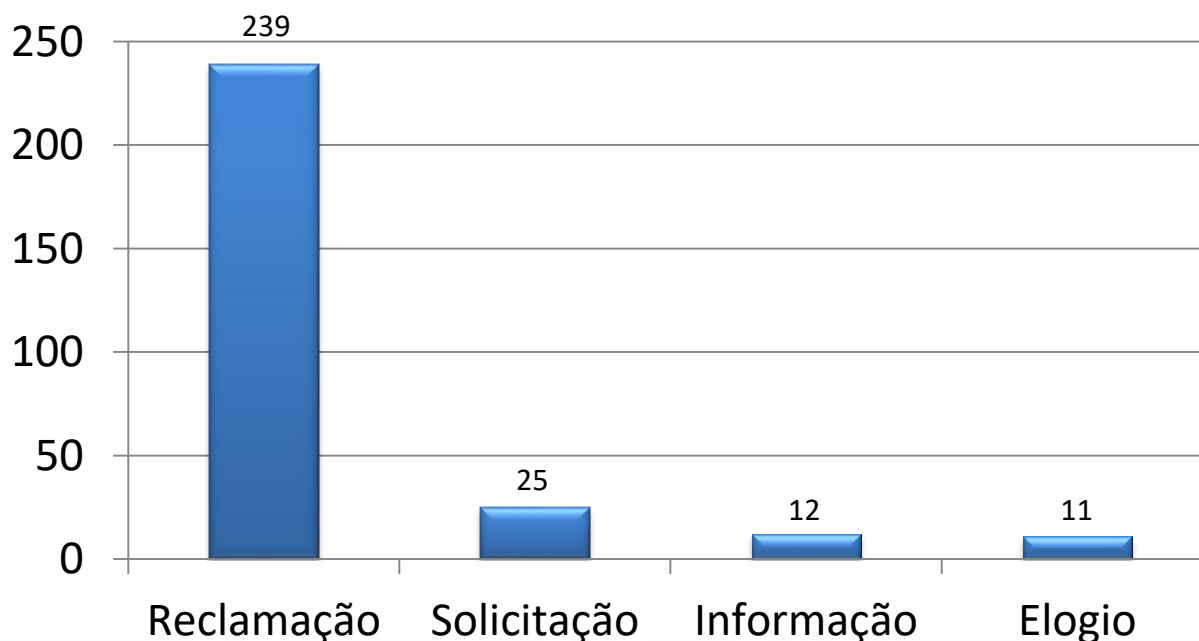
2021: 269 manifestações

2022: 287 manifestações

Manifestações por classificação

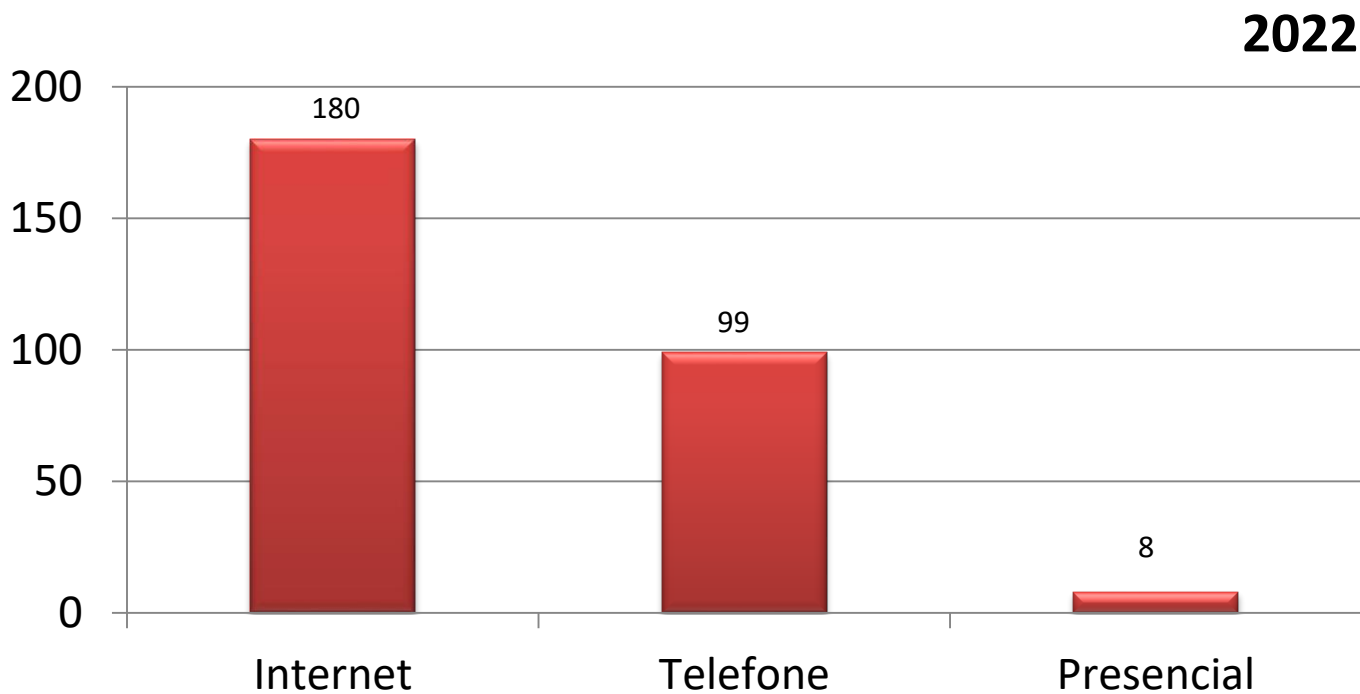
287 Manifestações

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.



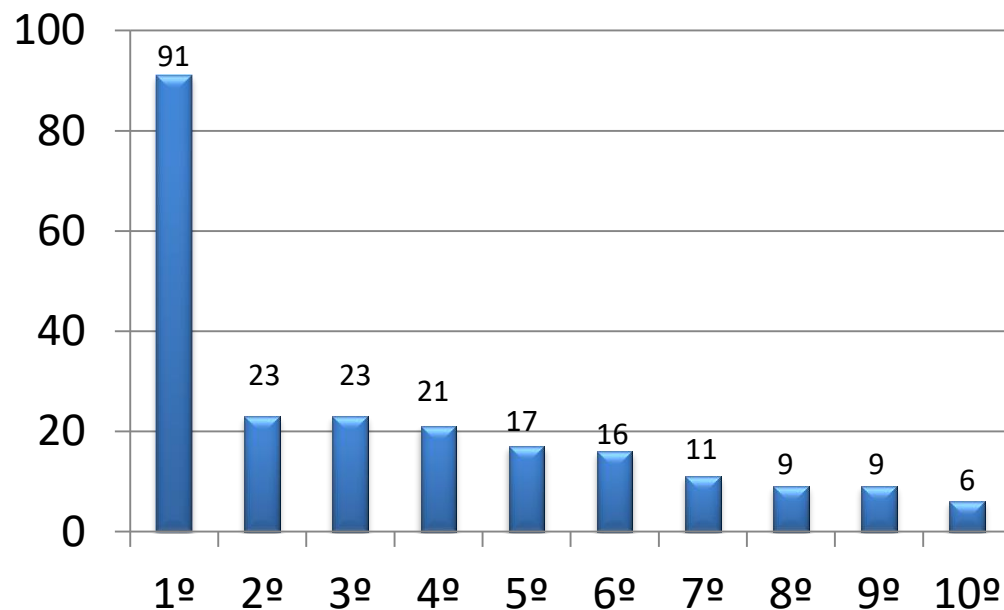
Manifestações por formas de entrada

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 10 Assuntos mais demandados

Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor – 38%
2º	Qualidade no atendimento em unidade Procon – 8%
3º	Fiscalização – Direito do Consumidor – 8%
4º	Apoio jurídico ao consumidor – 7%
5º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores – 6%
6º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor – 5,5%
7º	Agendamento em serviços públicos – 4%
8º	Atendimento da Central de Teleatendimento 151 – 3%
9º	Servidor Público – 3%
10º	Fiscalização em Posto de combustível, loja de conveniência – 2%



Os 10 Assuntos mais demandados

- Observa-se que 77% 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; Agendamento em serviços públicos; Atendimento da Central de Teleatendimento 151; e Servidor Público. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (77%).
- O assunto “Atendimento da Central de Teleatendimento 151” que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila (no 1º trimestre de 2021 esse assunto ficou em 2º lugar). Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

Resolutividade

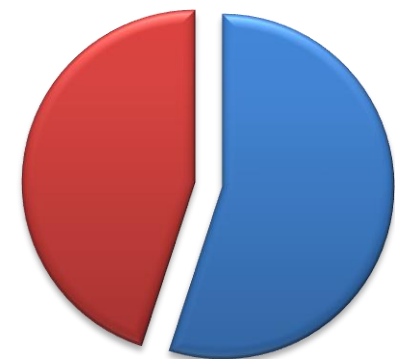
54%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria

-Aumento no índice de resolutividade do órgão, de 48% para 54% se comparado com o mesmo trimestre do ano passado. Atribui-se essa melhora pela implementação do pré-atendimento.

-Iniciou-se nesse trimestre 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: 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](#).



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

Em 2021:
48% 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 superar essa meta nesse 1º trimestre bem como outras como veremos mais adiante.
- 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”. Foi considerado o período de fevereiro e março tendo em vista que o Plano de Ação foi finalizado no final do mês de janeiro, sendo o início da implantação em fevereiro. Nesses dois meses tivemos um total de 40 manifestações sobre o assunto em comento. E feito contato ou tentativa de contato com 20 manifestantes em pré-atendimento, alcançando um índice de 50%.

Cumprimento do prazo de resposta

100%

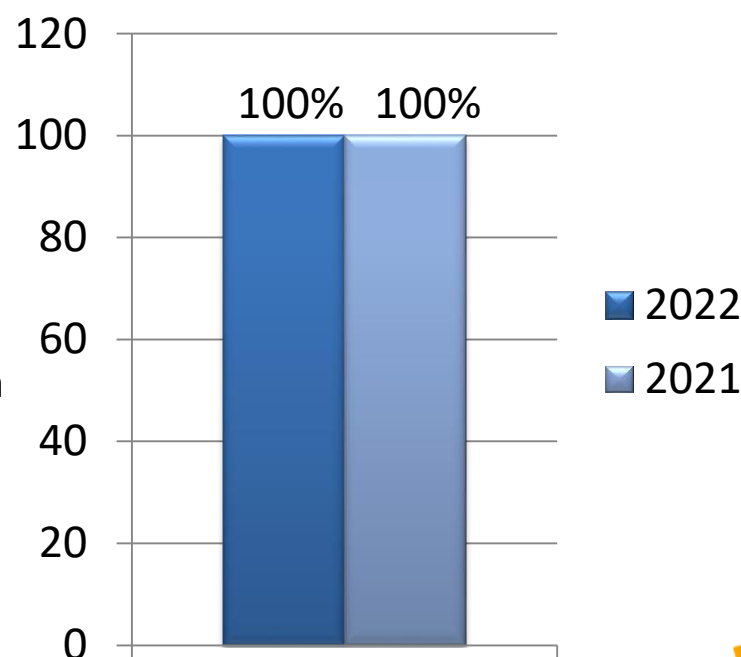
Prazo médio de resposta em 2022: 4 dias

- 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 2021:

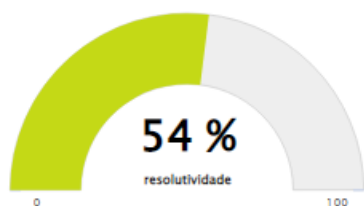
Prazo médio de resposta: 3 dias

Cumprimento do Prazo: 100%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



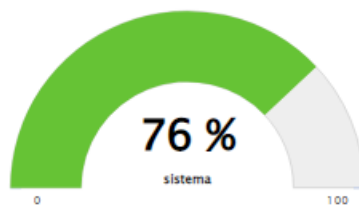
Índice de Recomendação



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 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>
4º TRI 2022	-	-	-	-	-	-	-	-
3º TRI 2022	-	-	-	-	-	-	-	-
2º TRI 2022	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>1º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</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.
- Superamos quase todas as metas, inclusive a mais desafiadora que é a resolutividade, devido o explicitado na slide 7 que trata desse indicador.
- Sobre o indicador que está abaixo da meta “Clareza das informações nas Cartas de Serviços”, umas das providências que serão tomadas será a revisão geral da Carta no próximo trimestre.

Comparativo com Plano de Ação Anual de Atividades para 2022

- As metas relacionadas aos indicadores do OUV-DF foram cumpridas (apenas uma não foi, vide slide anterior);
- Itens que precisamos melhorar:
 - Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas); (**Não cumprida**: no 1º trimestre de 2021 foram avaliadas 51 manifestações e em 2022, 46. Acreditamos que seja pelo fato do pós-atendimento ainda não ter sido iniciado, o que será feito nesse 2º trimestre. Nesse 1º trimestre demos ênfase a implementação do pré-atendimento.) (Acreditamos também que o pré-atendimento possa desestimular o consumidor a avaliar a demanda, pois não vai avaliar como “Resolvido” pois o seu problema com a empresa não foi resolvido, apenas recebeu orientação sobre a forma correta de registrar sua demanda contra a empresa e também não registra como “Não resolvido” pelo fato de ter recebido esse retorno e ter sido bem atendido. No próximo trimestre faremos nova análise) e
 - 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 1º trimestre chegamos em 71% e a meta era 67%) assim a superamos. Acreditamos que essa melhora significativa seja pela implementação do pré-atendimento)
- O Plano de Ação Anual de Atividades para 2022 poderá ser revisto para melhor adequação a realidade do órgão.

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

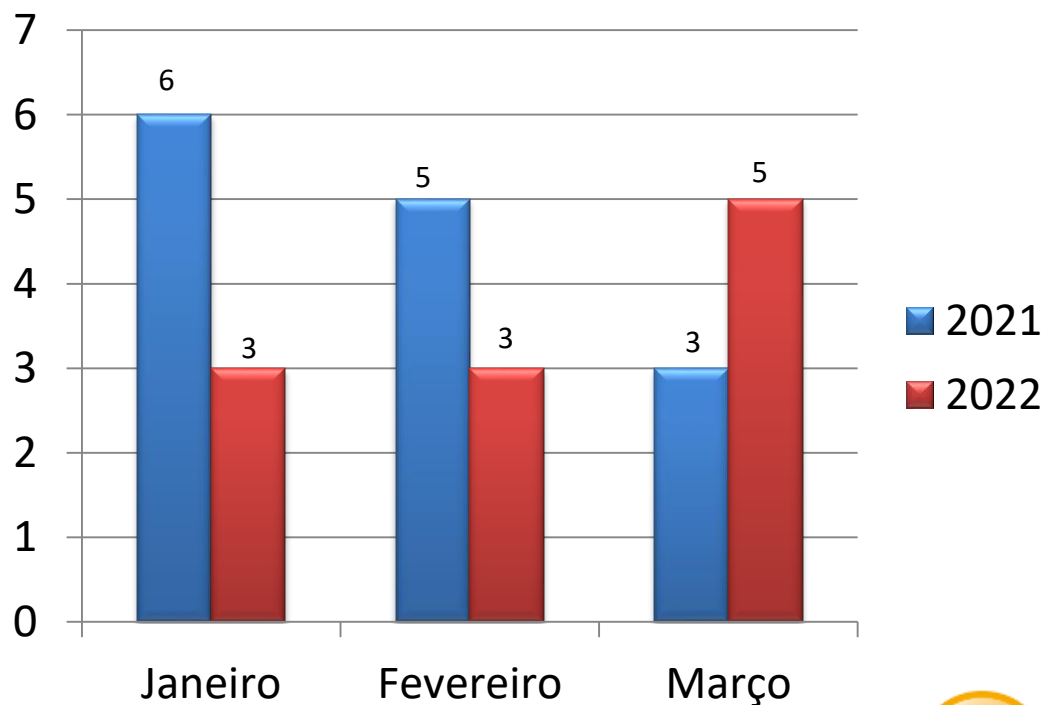
Transparência Passiva

1º trimestre de 2022



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2021: 14 pedidos

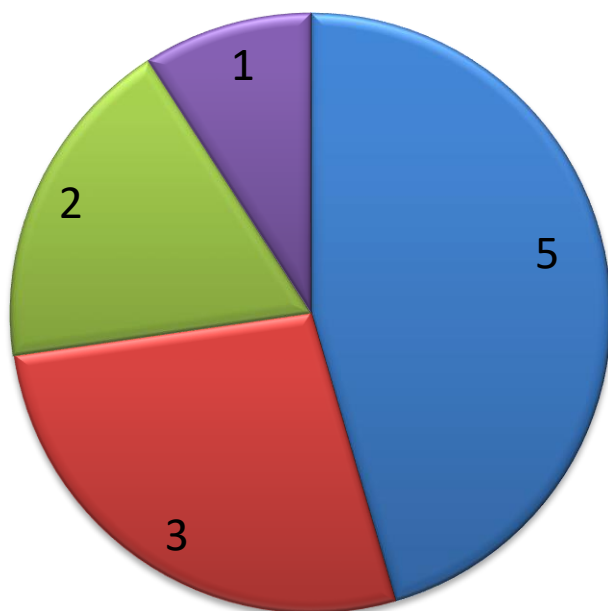
2022: 11 pedidos

OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



- Solicita Vista/acesso de documento/processo
- Consumidor solicita informações sobre reclamação
- Solicita informações sobre empresas/nº de reclamações/levantamento de processos
- Direito do Consumidor



**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