

PROCONDF

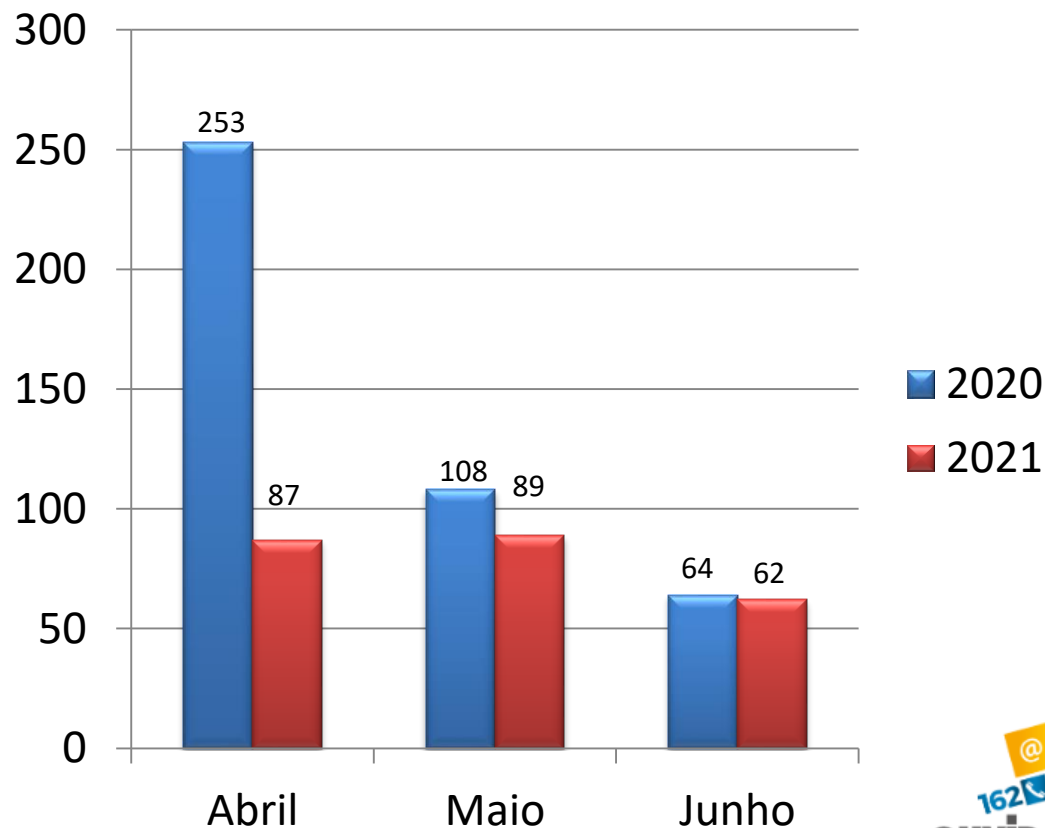
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

Totais:

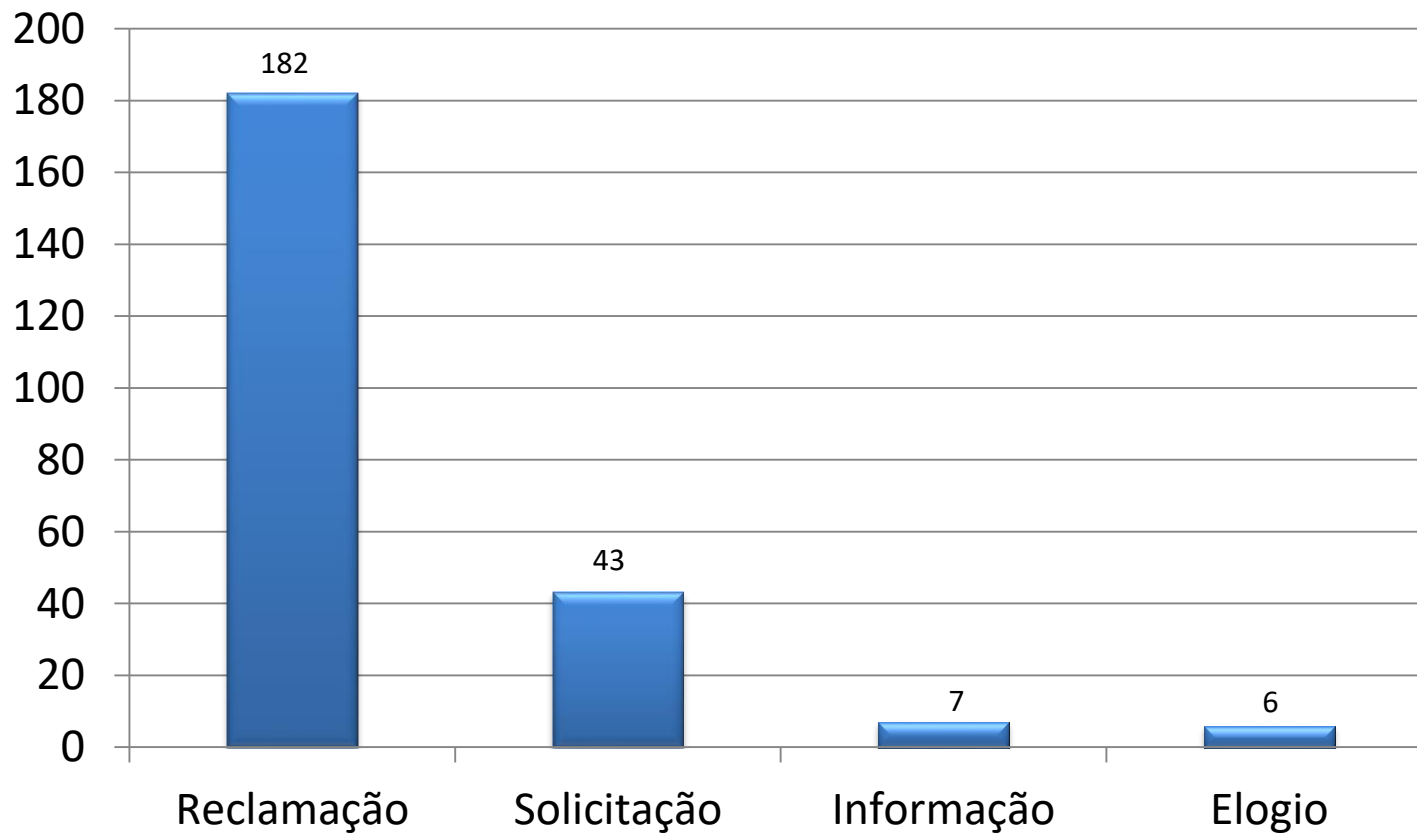
2020: 425 manifestações

2021: 238 manifestações



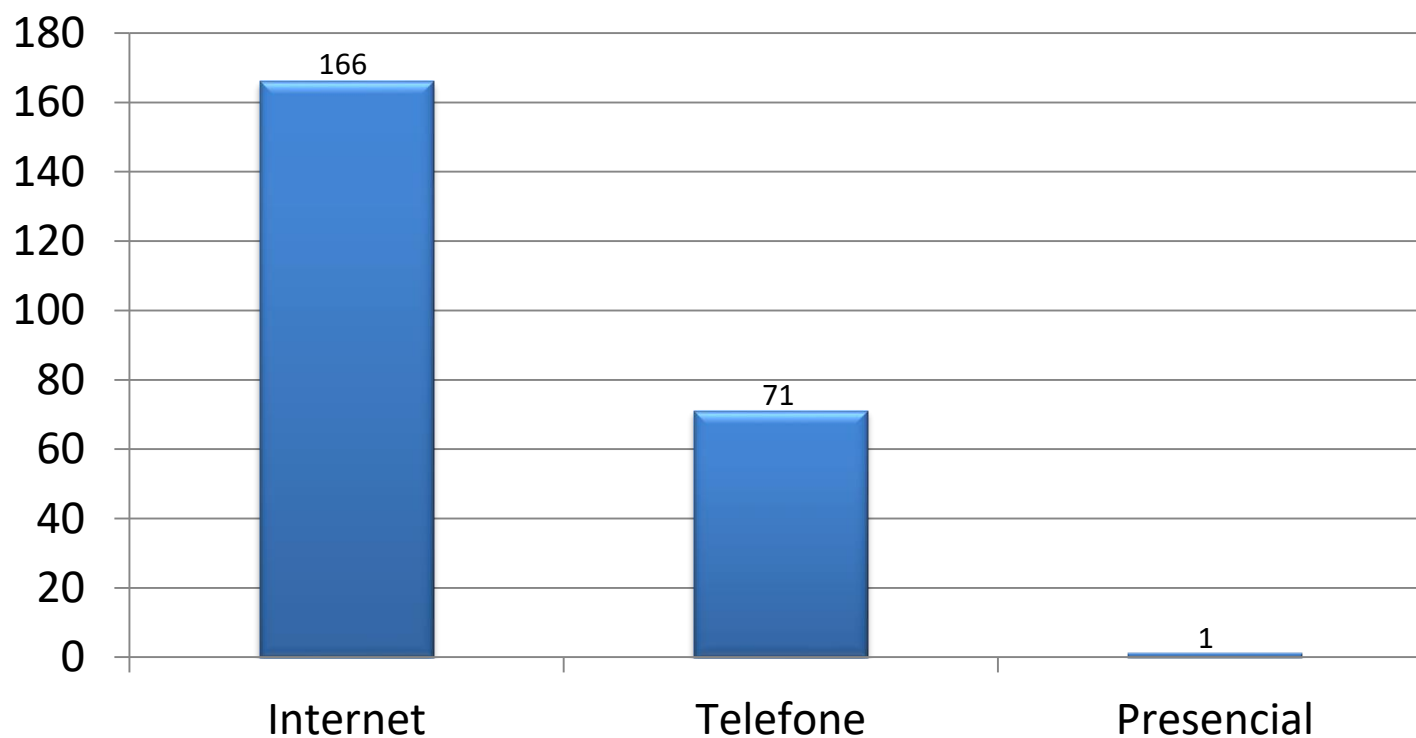
Manifestações por classificação

238 Manifestações



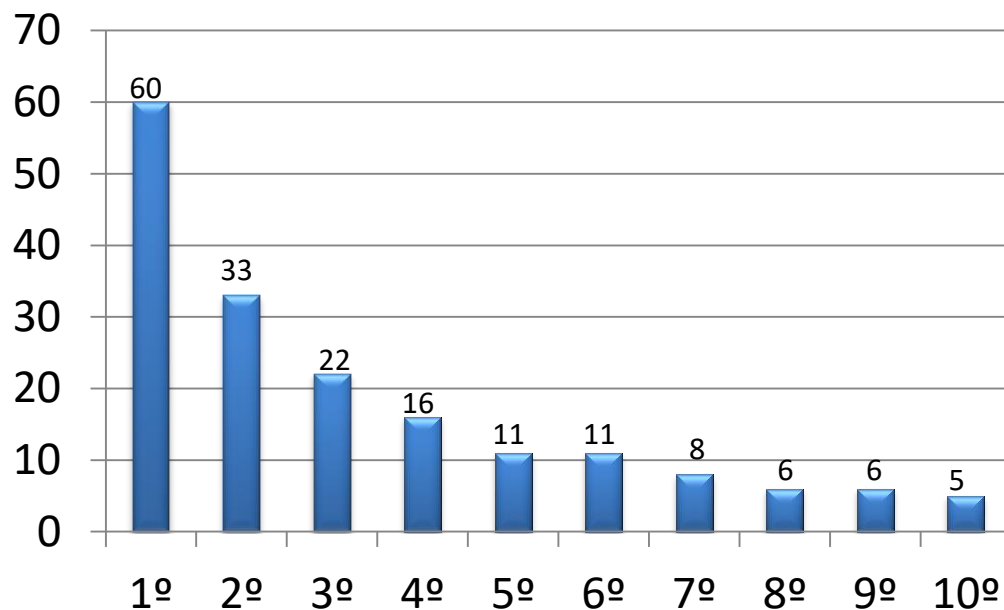
Manifestações por formas de entrada

2021



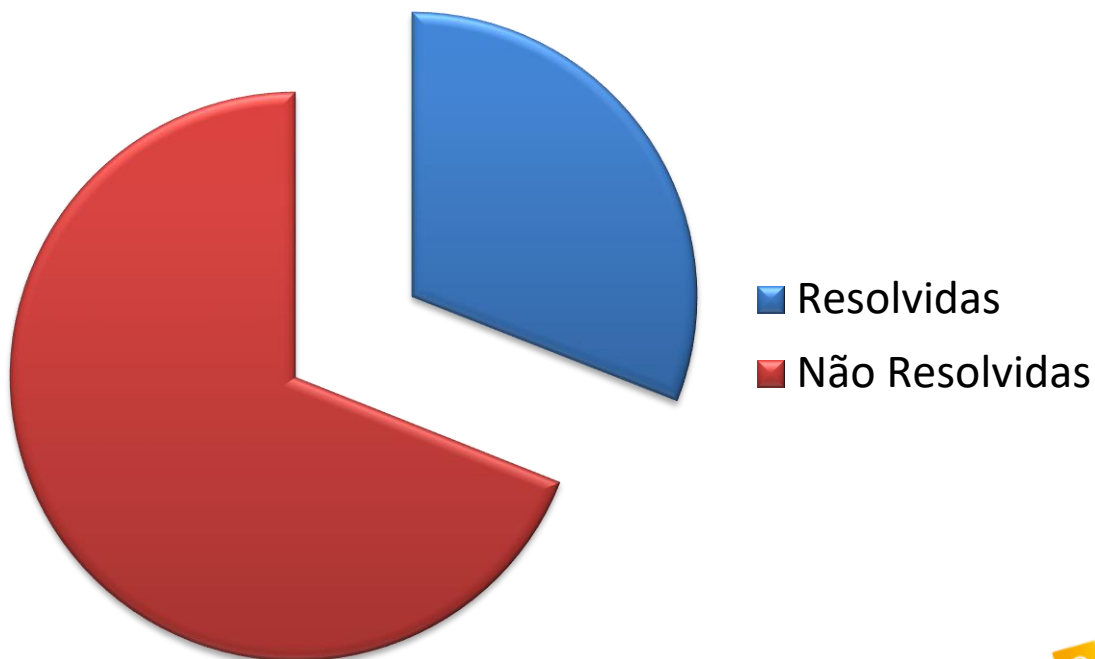
Os 10 assuntos mais demandados

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



Resolutividade 31%

Avaliação do cidadão depois da
resposta definitiva da ouvidoria



Em 2020:
38% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

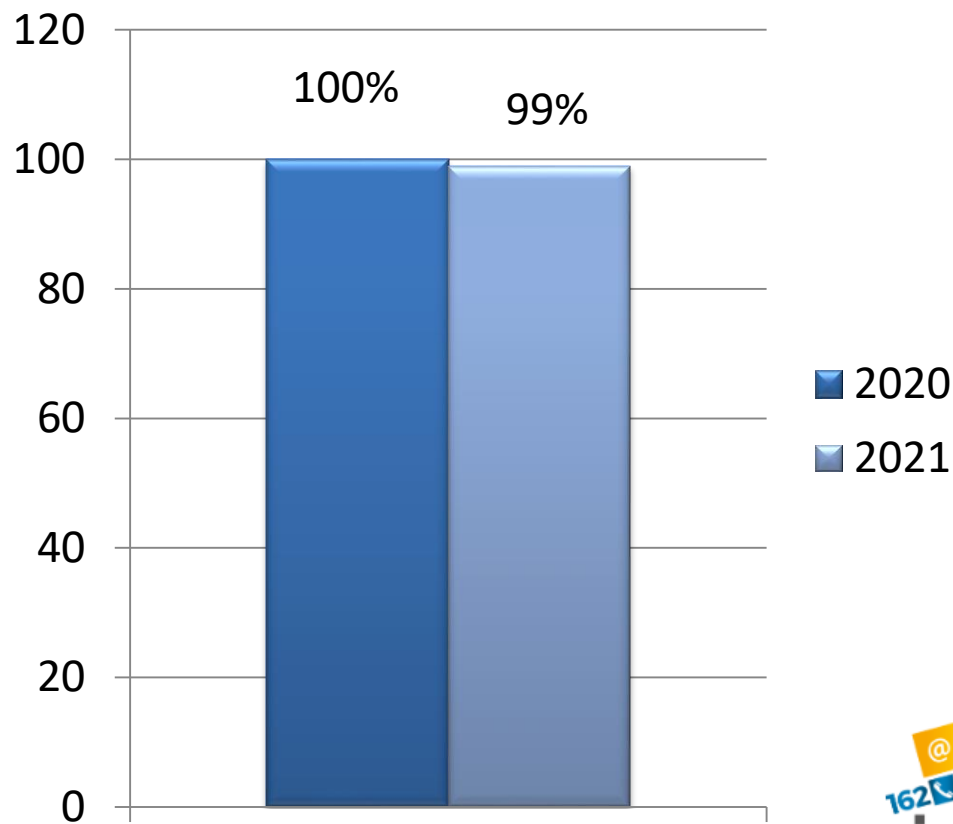
99%

Prazo médio de resposta em 2021: 4 dias

Em 2020:

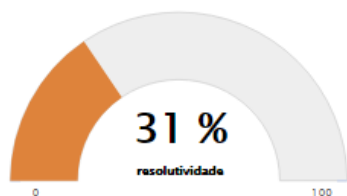
Prazo médio de resposta: 3 dias

Cumprimento do Prazo: 100%

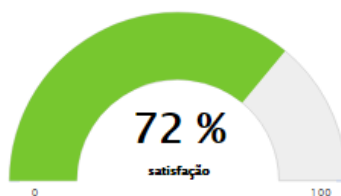


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



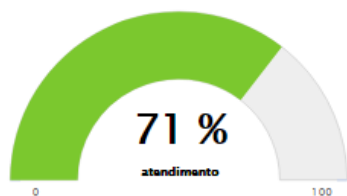
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



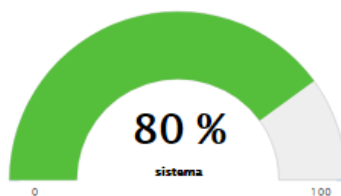
Índice de Recomendação



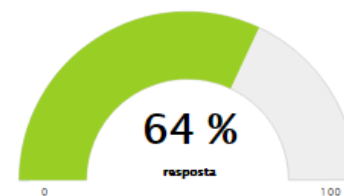
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

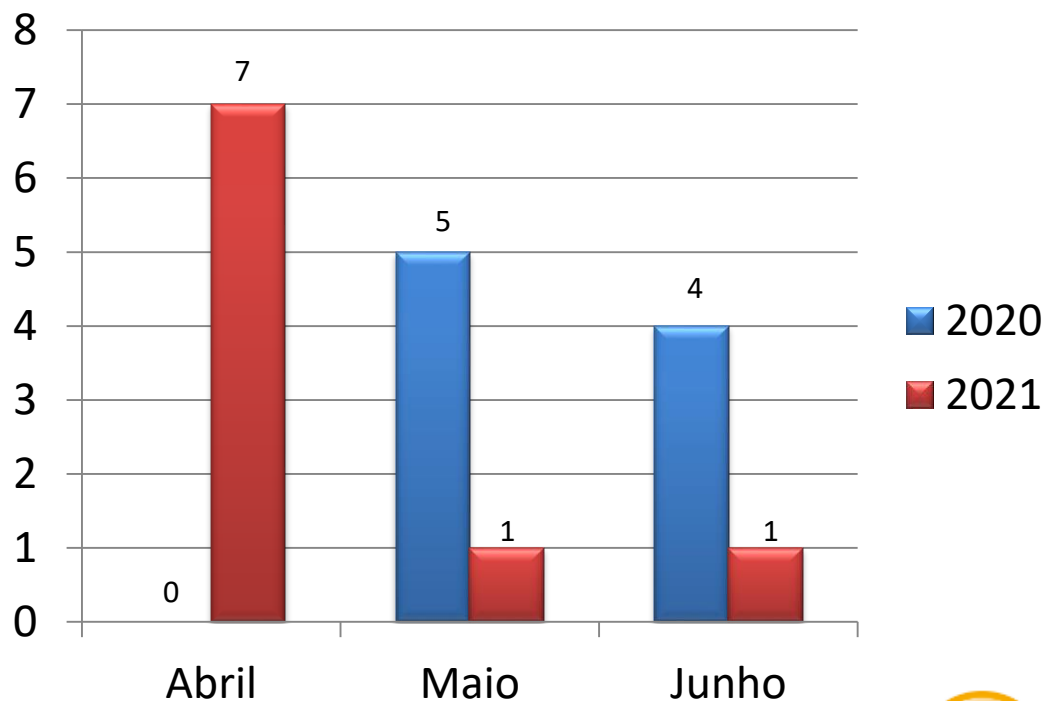
Transparência Passiva

2º trimestre de 2021



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2020: 9 pedidos

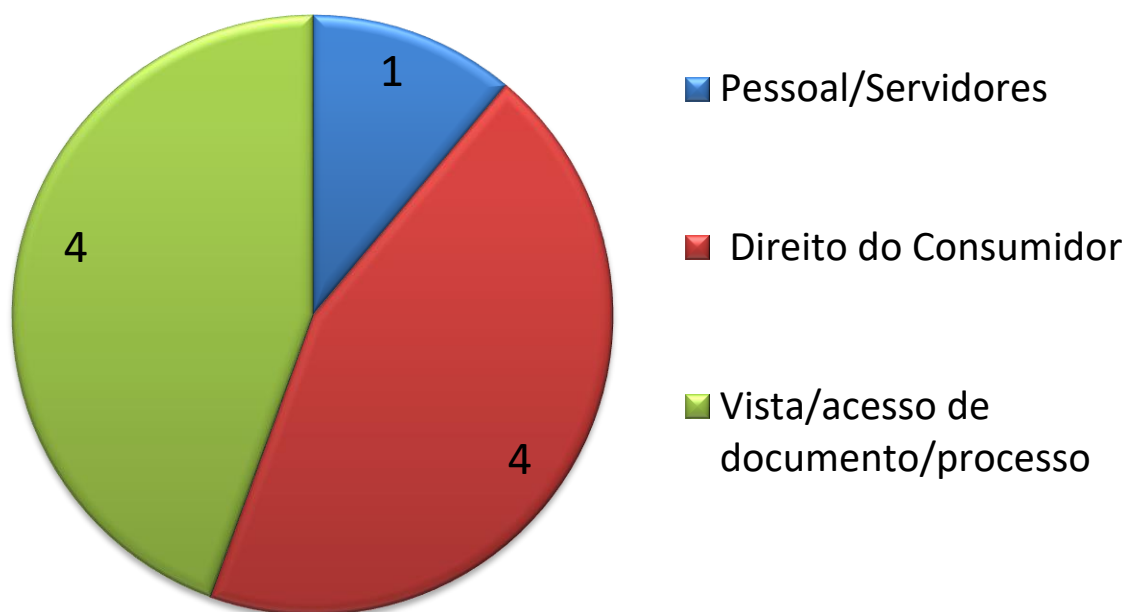
2021: 9 pedidos

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 5º lugar no ranking dos assuntos mais demandados para o 9º lugar, o número de demandas em números absolutos também diminuiu (em 2020 foram 19 manifestações e em 2021 foram 6 manifestações);
- Apareceu no ranking os assuntos: Qualidade no atendimento em unidade Procon e Agendamento em Serviços Públicos;
- Diminuição no número total de manifestações recebidas (de 425 em 2020 para 238 em 2021);
- Diminuição no índice de resolatividade do órgão, de 38% para 31%. Tal resultado se justifica por cerca de 80% das manifestações avaliadas pelo cidadão como “não resolvidas” estão relacionadas ao Direito do Consumidor. Nesses casos os cidadãos são direcionados aos canais de atendimento apropriados que são: teleatendimento 151 ou e-mail 151@procon.df.gov.br, para dúvidas e esclarecimentos, e também são informados como proceder quanto a abertura de reclamação sem a necessidade de comparecer presencialmente ao PROCON, os manifestantes, que já estão de alguma forma chateados com seu problema na relação de consumo, não aceitam muito bem esse direcionamento 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;
- Observa-se que 84% dos 10 assuntos mais demandados estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria.



Acesso à
Informação

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 2º trimestre de 2020