

PROCONDF

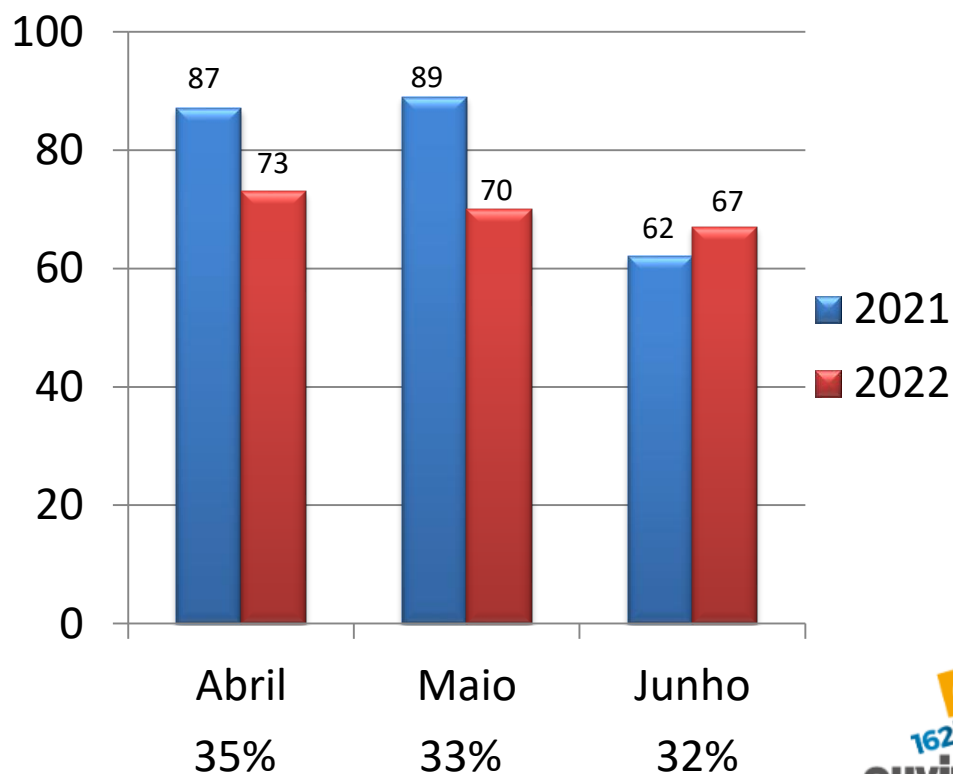
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 redução em 11,7% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.



Totais:

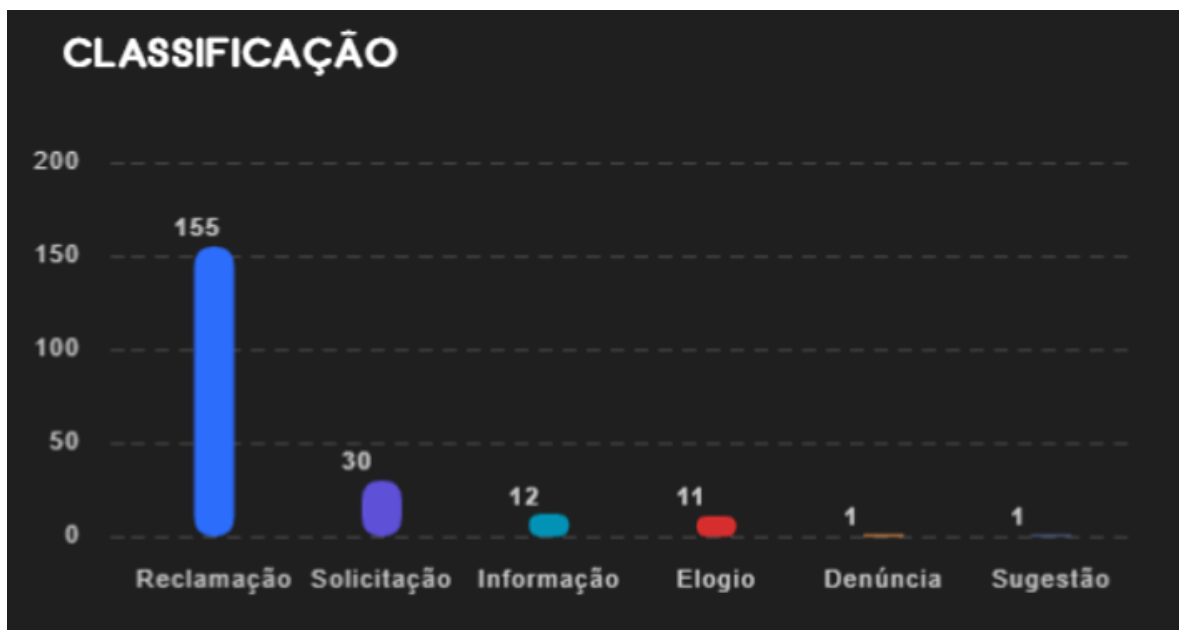
2021: 238 manifestações

2022: 210 manifestações

Manifestações por classificação

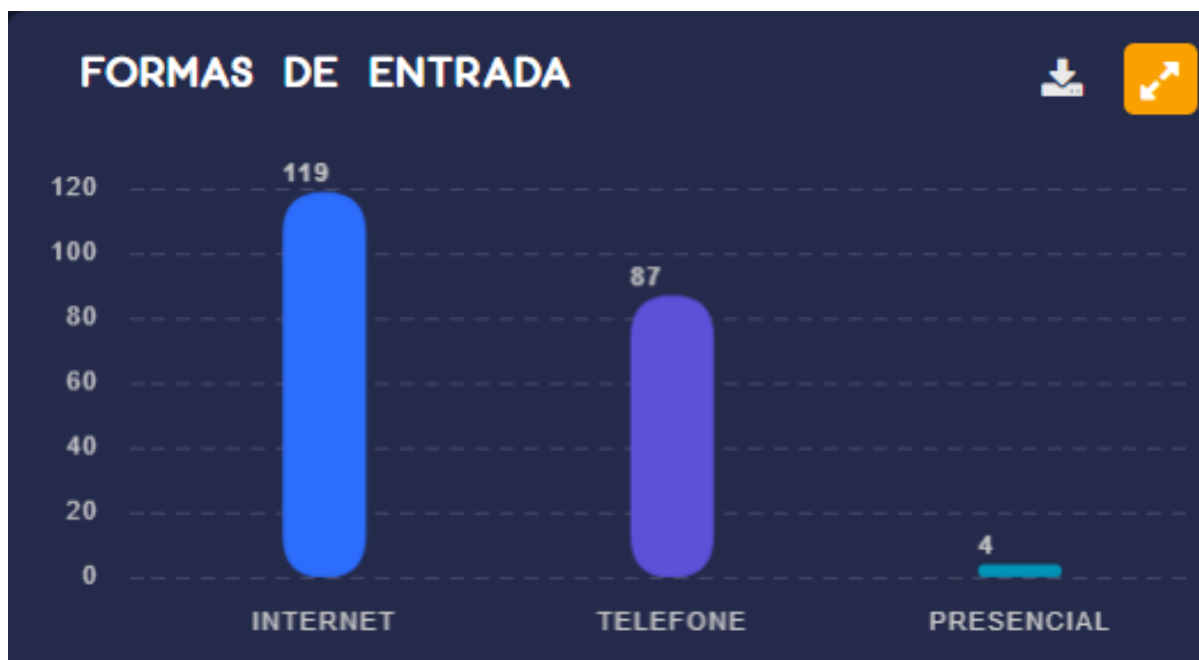
210 Manifestações

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 Assuntos mais demandados



Os assuntos mais demandados

- Observa-se que 65% 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; e Servidor Público. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (65%).
- Destaca-se que o assunto **“Atendimento da Central de Teleatendimento 151”** que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, e nesse trimestre nem aparece entre os 10 mais reclamados (no 2º trimestre de 2021 esse assunto ficou em 8º lugar). Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

Resolutividade

35%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

- Manutenção do índice de resolutividade do órgão em 35%, se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.

- Iniciou-se nesse ano 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](#).

Em 2021:
35% 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.
- 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”. Nesse trimestre tivemos um total de 47 manifestações sobre o assunto em comento. E feito contato ou tentativa de contato com 31 manifestantes em pré-atendimento, alcançando um índice de 66%.

Cumprimento do prazo de resposta

100%

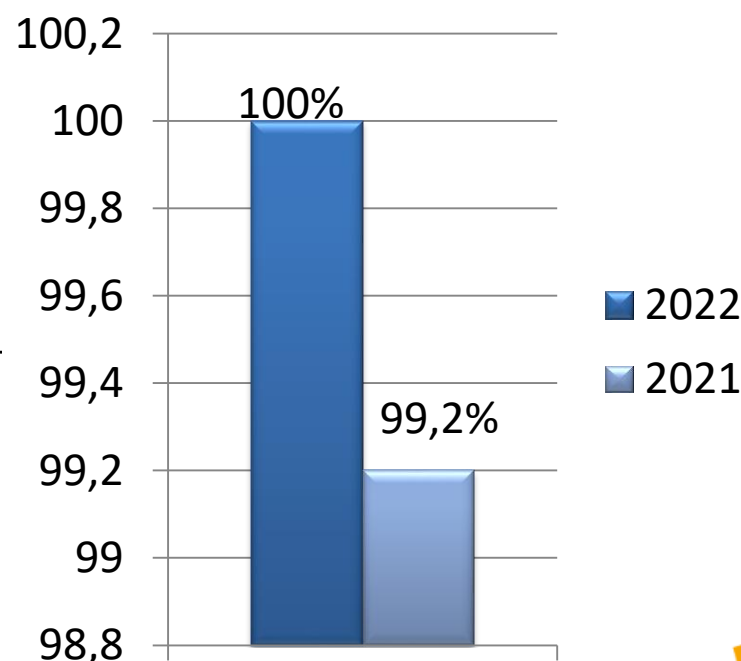
Prazo médio de resposta em 2022: 7 dias

- 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. 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: 4,2 dias

Cumprimento do Prazo: 99,2%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



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	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>2º TRI 2022</u>	-	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>71%</u>	<u>75%</u>	<u>58%</u>	<u>0%</u>	<u>35%</u>
<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.
- Sobre o indicador que está abaixo da meta “Clareza das informações nas Cartas de Serviços”, informo que iniciou-se revisão geral da Carta nesse trimestre processo SEI 00015-00011281/2022-71.

Comparativo com Plano de Ação Anual de Atividades para 2022

- Algumas metas relacionadas aos indicadores do OUV-DF foram cumpridas (vide slide anterior);
- Itens que precisamos melhorar:
 - Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas); (**Não cumprida**: no 2º trimestre de 2021 foram avaliadas 54 manifestações e em 2022, 39;
 - 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

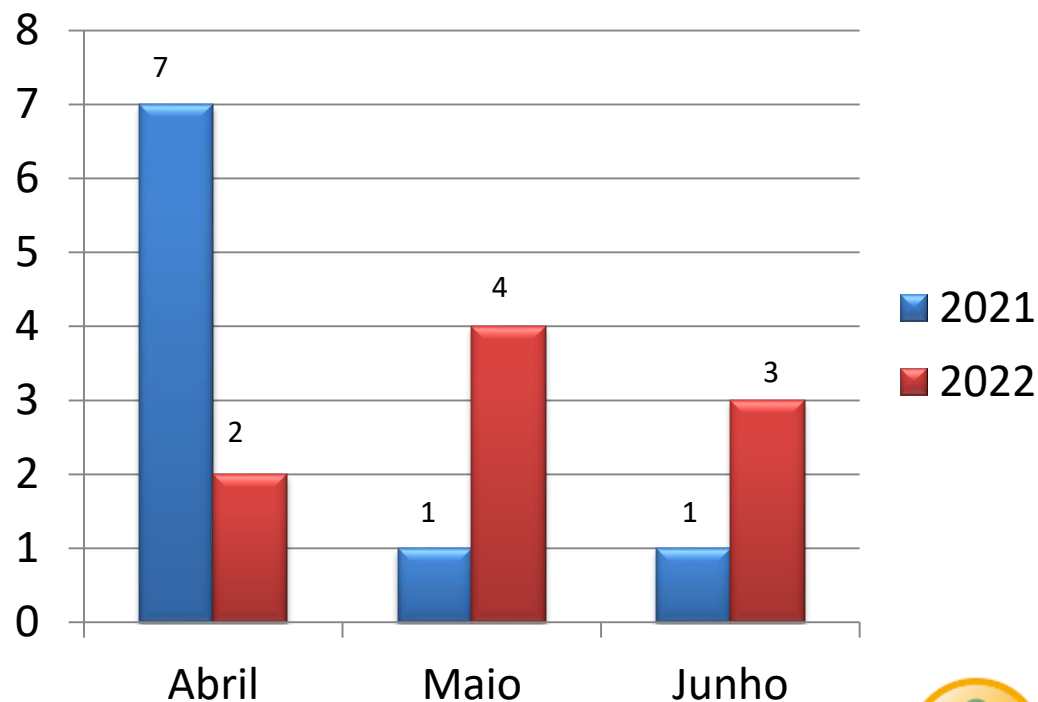
Transparência Passiva

2º trimestre de 2022



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2021: 09 pedidos

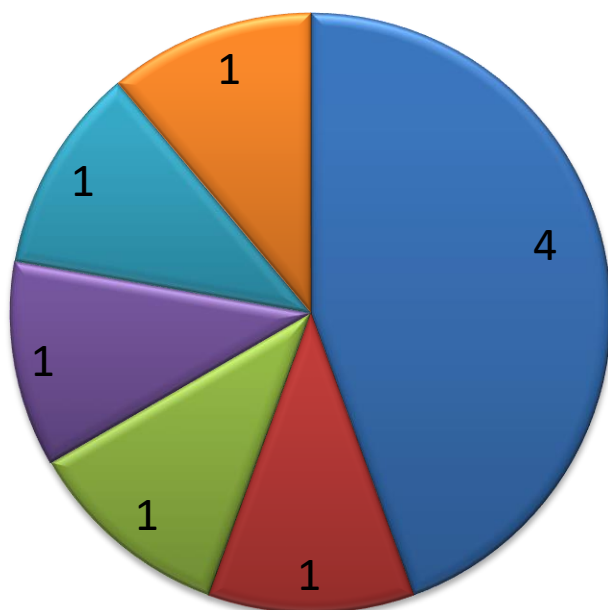
2022: 09 pedidos

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
- Dados de Fiscalização
- Direito do Consumidor
- Concurso



**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