

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. As atividades nesse período foram exercidas pelo substituto legal. A servidora titular estava de Licença Maternidade.

EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS

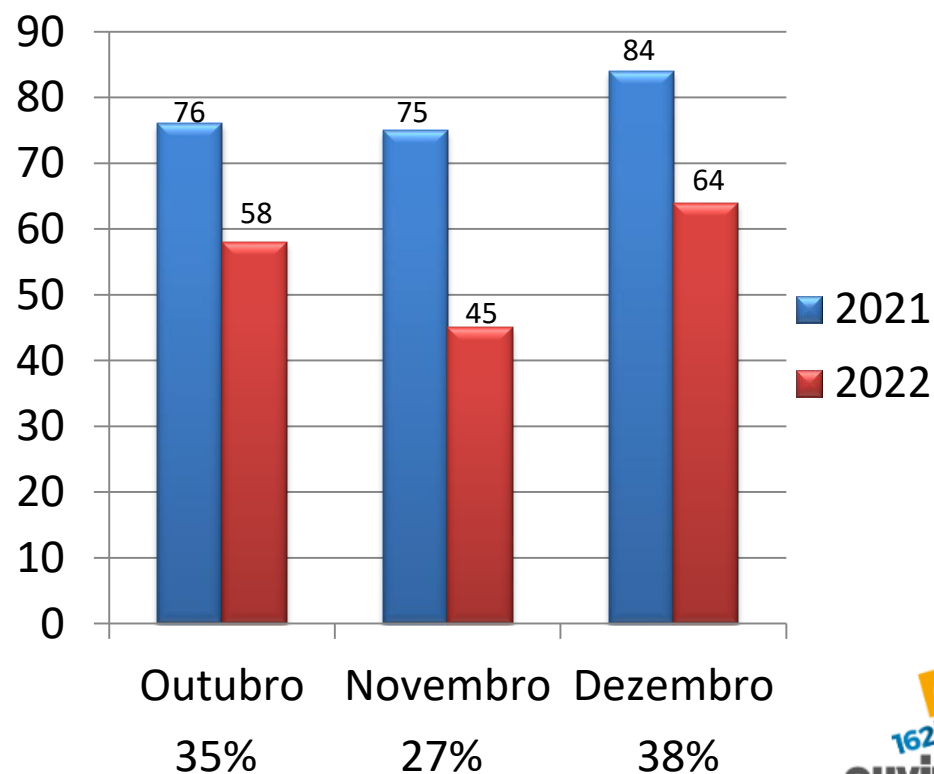
Ouvidora Titular - Servidora Efetiva

SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR

Ouvidor Substituto - Servidor Efetivo

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve uma redução em torno 29% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.



Totais:

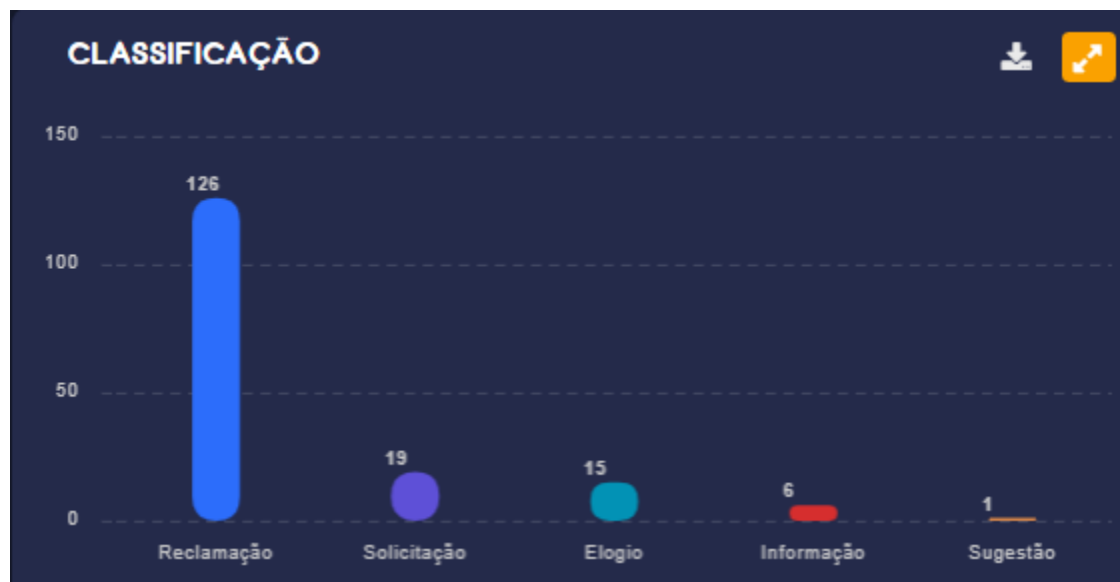
2021: 235 manifestações

2022: 167 manifestações

Manifestações por classificação

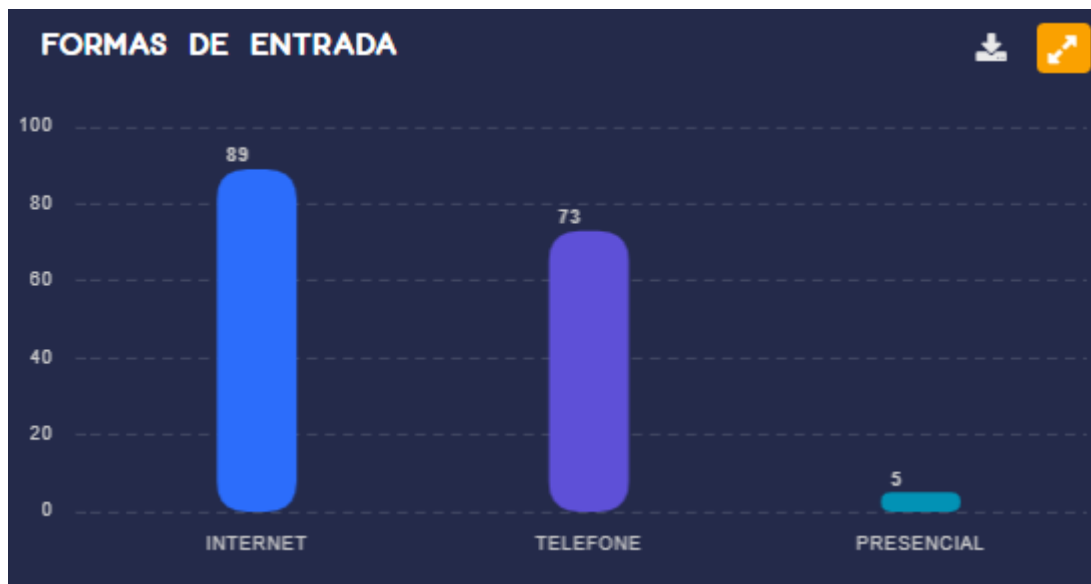
167 Manifestações

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 75% 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; 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 (75%).
- O assunto “Atendimento da Central de Teleatendimento151” que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila. Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.
- O Assunto “Fiscalização – Direito do Consumidor” alcançou o topo do ranking com 32 manifestações.

Resolutividade

38%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

-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: 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:
45% 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. Nesse trimestre a meta não foi alcançada.
- 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 26 manifestações sobre o assunto em comento. E feito contato ou tentativa de contato com cerca de 80% dos manifestantes.

Cumprimento do prazo de resposta

100%

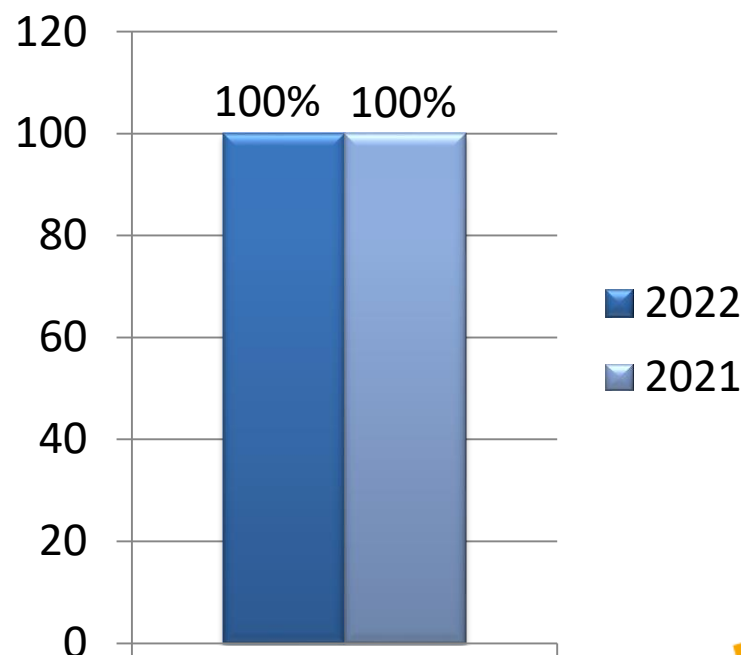
Prazo médio de resposta em 2022: 8,7 dias

- 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. A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.

Em 2021:

Prazo médio de resposta: 4 dias

Cumprimento do Prazo: 100%



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>
<u>4º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>73%</u>	<u>73%</u>	<u>73%</u>	<u>0%</u>	<u>38%</u>
<u>3º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>75%</u>	<u>71%</u>	<u>57%</u>	<u>100%</u>	<u>52%</u>
<u>2º TRI 2022</u>	<u>100%</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 “Clareza das informações nas Cartas de Serviços”, destaca-se que no 3º trimestre foi feita a revisão geral da nossa Carta, processo SEI 00015-00011281/2022-71, o que melhorou consideravelmente o resultado. Sobre os resultados de 0% foi quando não houve avaliação de manifestantes.

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 4º trimestre de 2021 foram avaliadas 56 manifestações e em 2022, 26;
 - 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 4º trimestre chegamos em 73% e a meta era 67%) assim a superamos. Acreditamos que essa melhora significativa seja pela implementação do pré-atendimento).

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

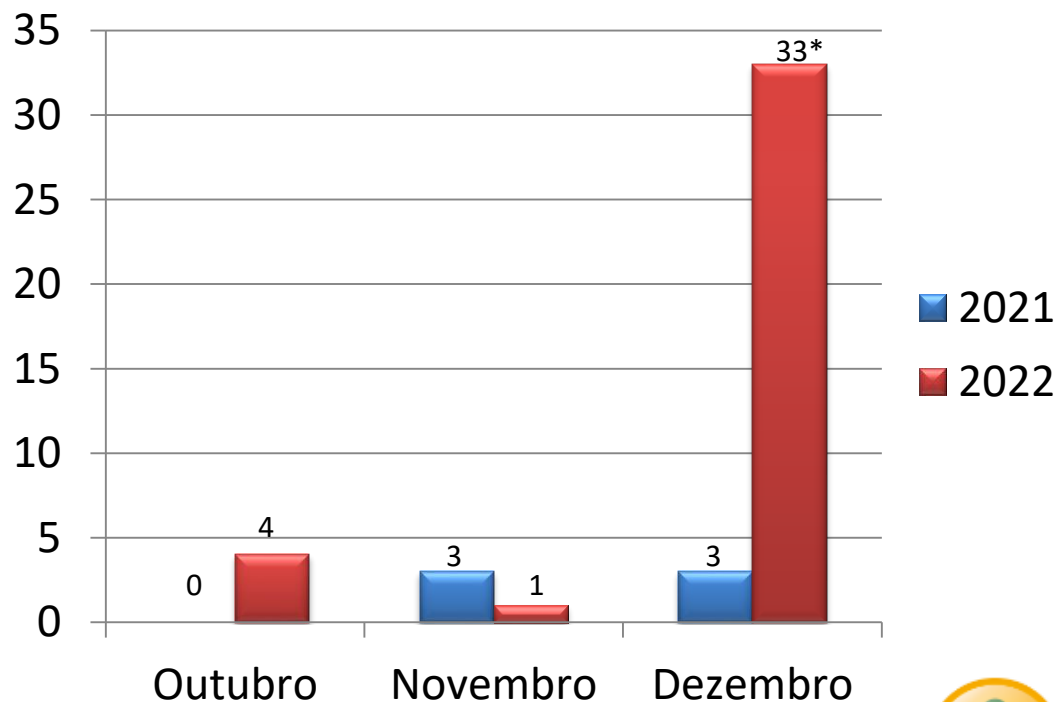
Transparência Passiva

4º trimestre de 2022



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2021: 06 pedidos

2022: 38 pedidos

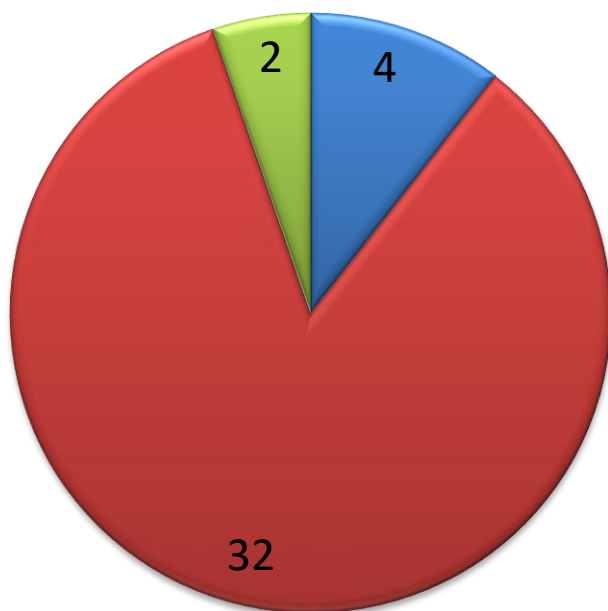
OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos

***Mudança do sistema do SIC no dia 07/12/2022.**



**Acesso à
Informação**

Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



■ Solicita Vista/acesso de documento/processo

■ Pedidos do novo SIC

■ 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