

PROCONDF

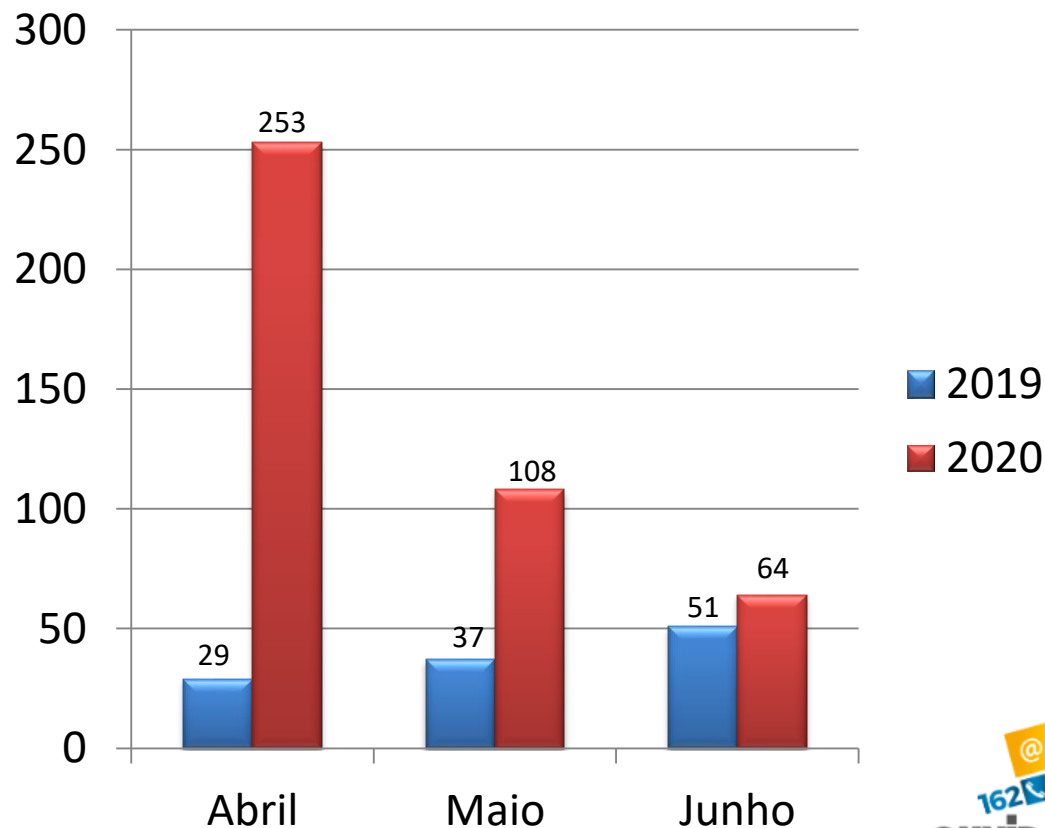
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

Totais:

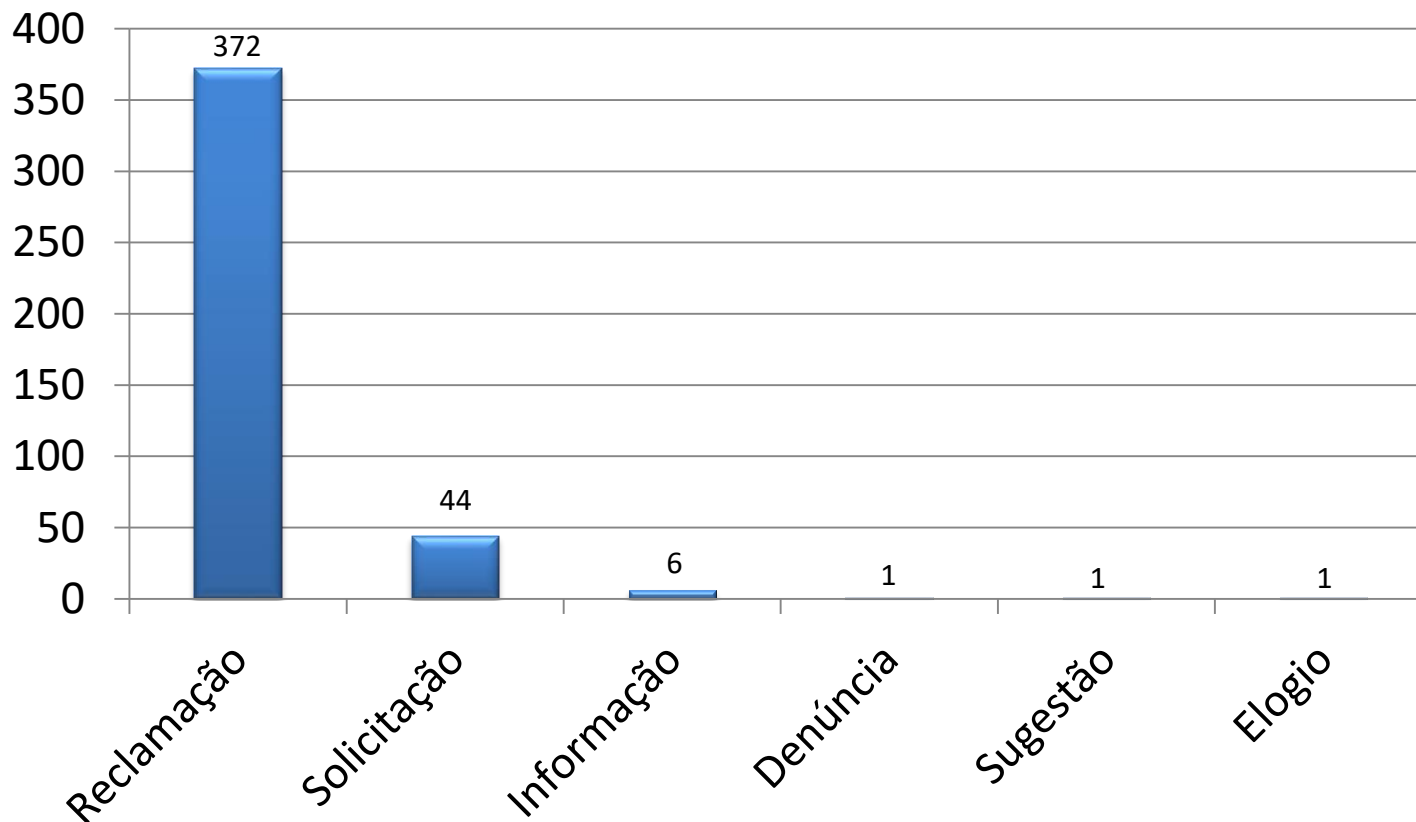
2019: 117 manifestações

2020: 425 manifestações



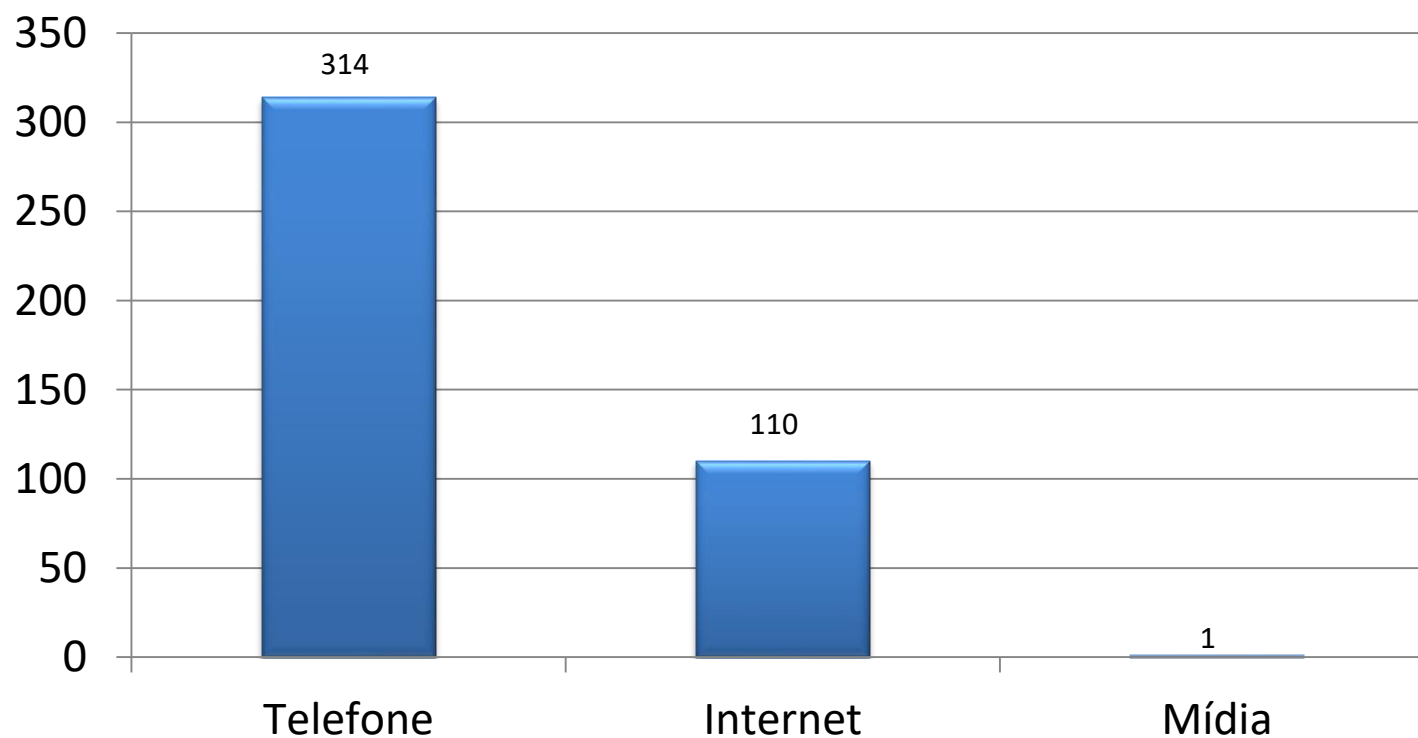
Manifestações por classificação

425 Manifestações



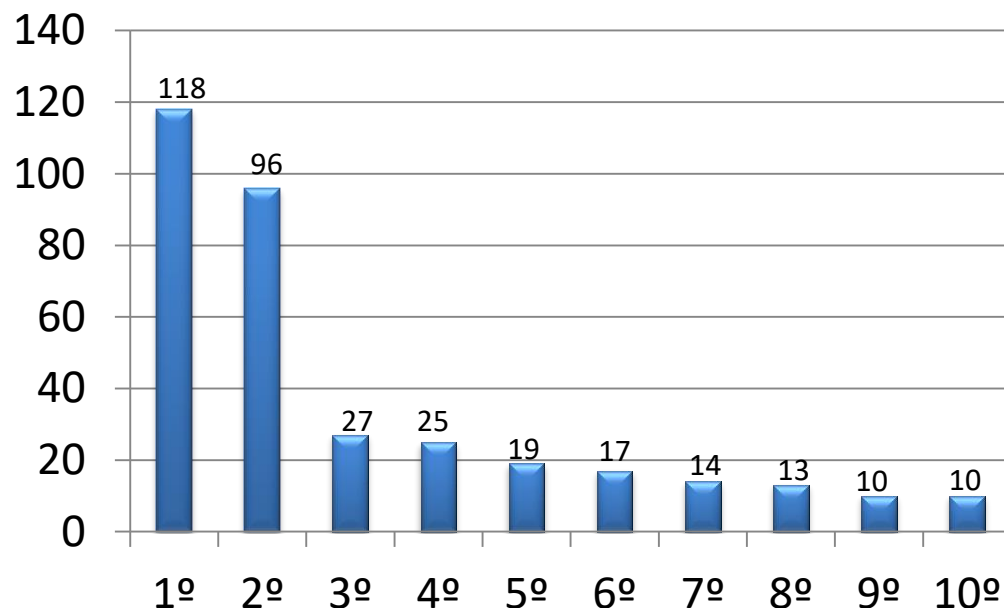
Manifestações por formas de entrada

2020



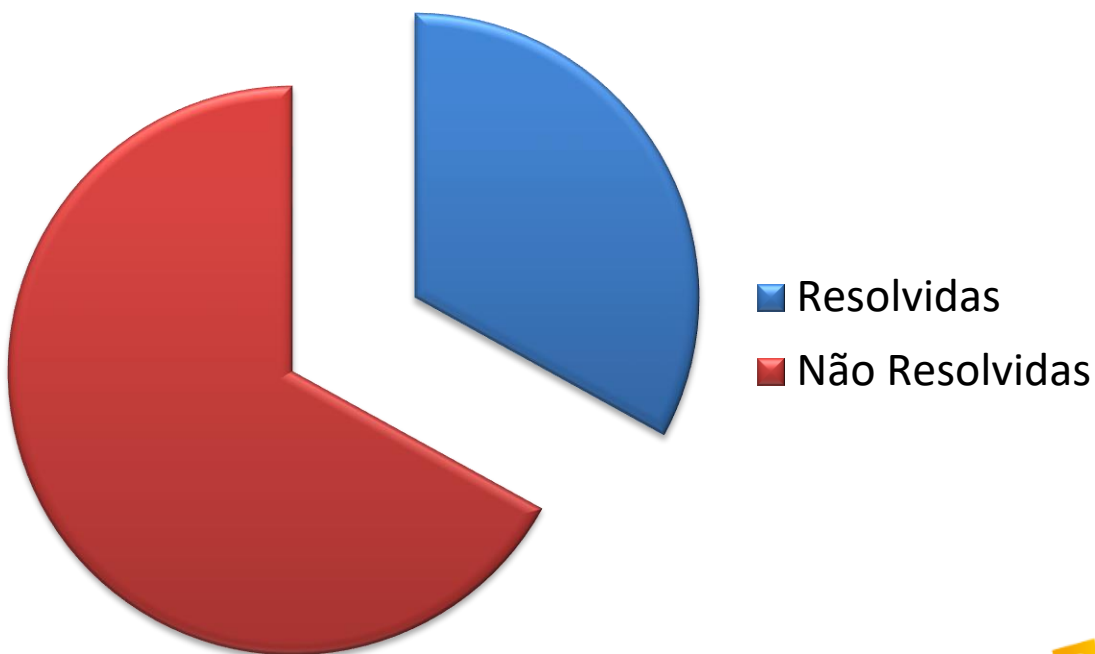
Os 10 assuntos mais demandados

Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
3º	Fiscalização coronavírus
4º	Fiscalização de Mercados e Supermercados
5º	Atendimento da central de teleatendimento 151
6º	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
8º	Apoio jurídico ao consumidor
9º	Fiscalização em central de gás
10º	Descumprimento de acordo em contrato privado



Resolutividade 33%

Avaliação do cidadão depois da
resposta definitiva da ouvidoria



Em 2019:
40% de resolutividade

Cumprimento do prazo de resposta

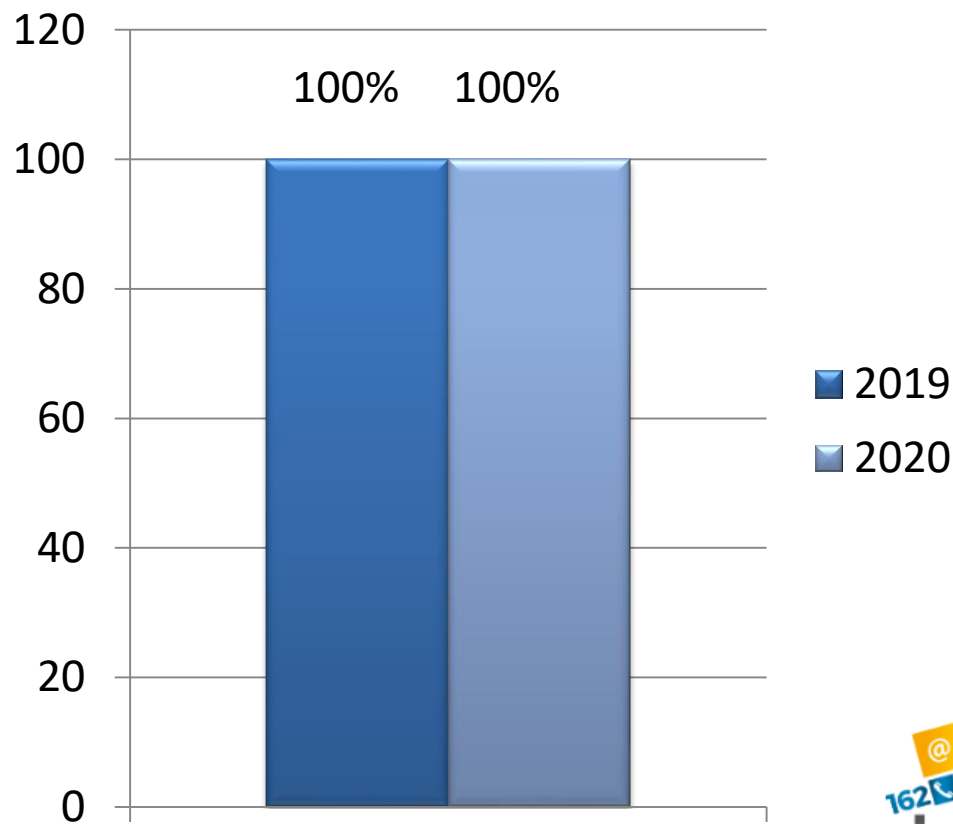
100%

Prazo médio de resposta em 2020: 3 dias

Em 2019:

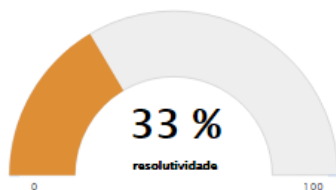
Prazo médio de resposta: 7 dias

Cumprimento do Prazo: 100%

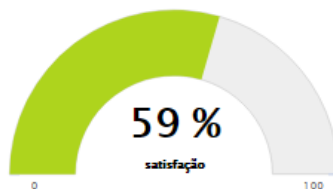


Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



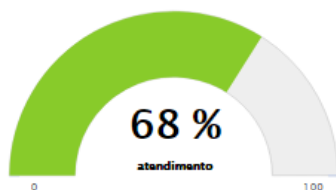
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



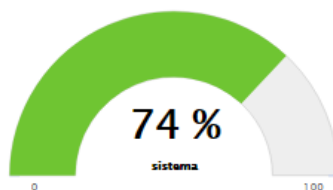
Índice de Recomendação



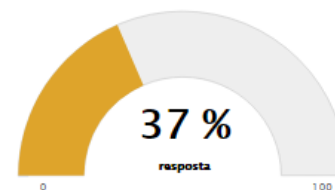
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Sistema de Informação ao Cidadão

Lei de Acesso a Informação

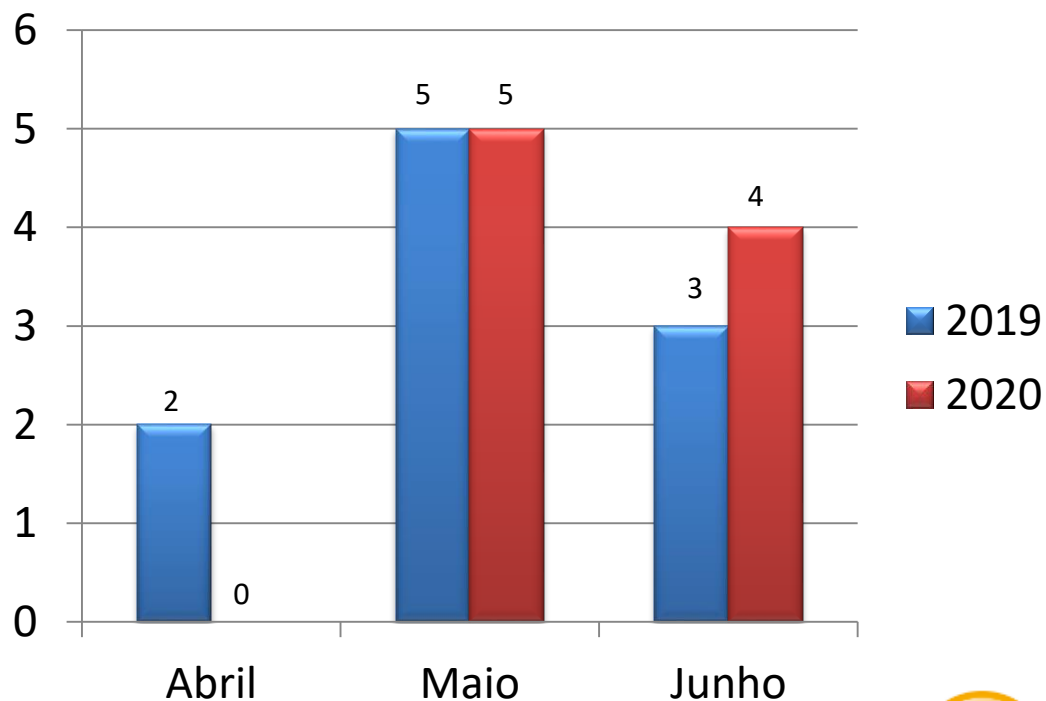
Transparência Passiva

2º trimestre de 2020



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação



Totais:

2019: 10 pedidos

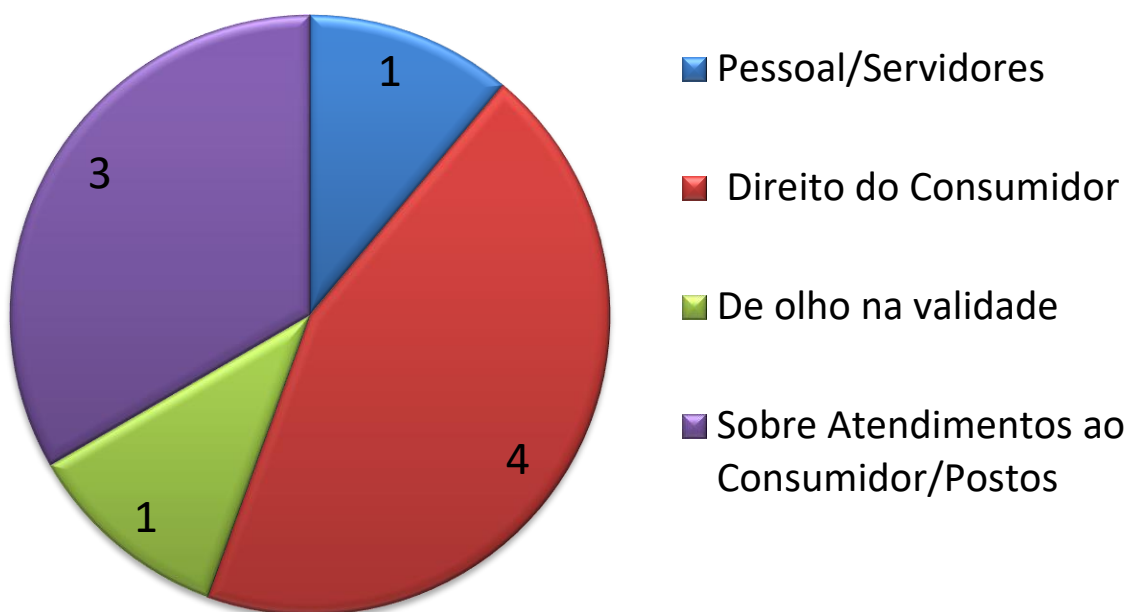
2020: 9 pedidos

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 apesar de ter caído do 4º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 5º lugar, o número de demandas em números absolutos aumentou (em 2019 foram 9 manifestações e em 2020 foram 19 manifestações);
- Aumento de 263% no número total de manifestações recebidas (de 117 em 2019 para 425 em 2020);
- Diminuição no índice de resolatividade do órgão, de 40% para 33%. Tal resultado se justifica por 75% 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 95% dos 10 assuntos mais demandas estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria.
- Diminuição do prazo médio de resposta, de 7 dias em 2019 para 3 dias em 2020;

OBS: todas os comparativos foram feitos em relação ao 2º trimestre de 2019



Acesso à
Informação