

# **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 substituto que atua em seus afastamentos legais.

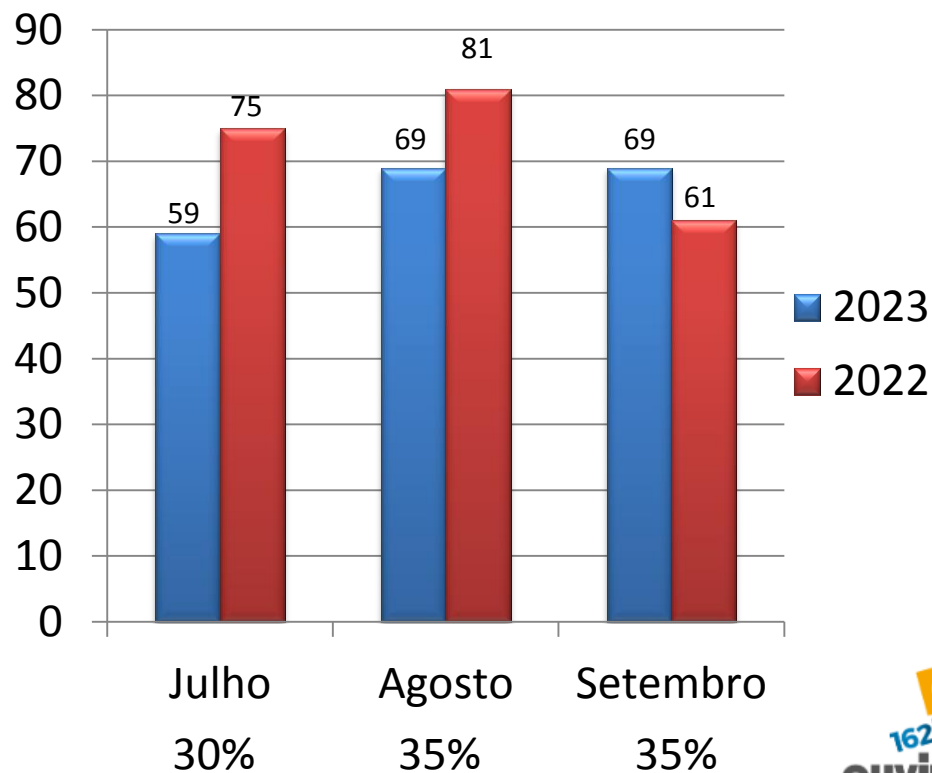
## EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS Ouvidora Titular - Servidora Efetiva

SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR Ouvidor Substituto - Servidor Efetivo

## Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve diminuição em 9,2% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.



**Totais:**

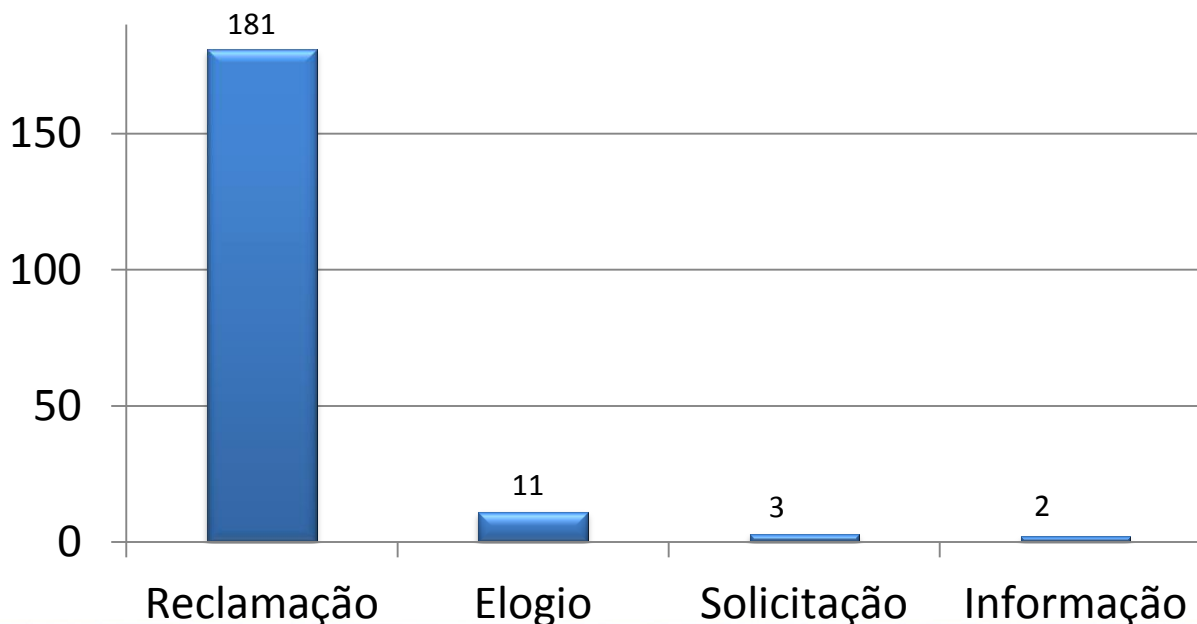
**2022: 217 manifestações**

**2023: 197 manifestações**

## Manifestações por classificação

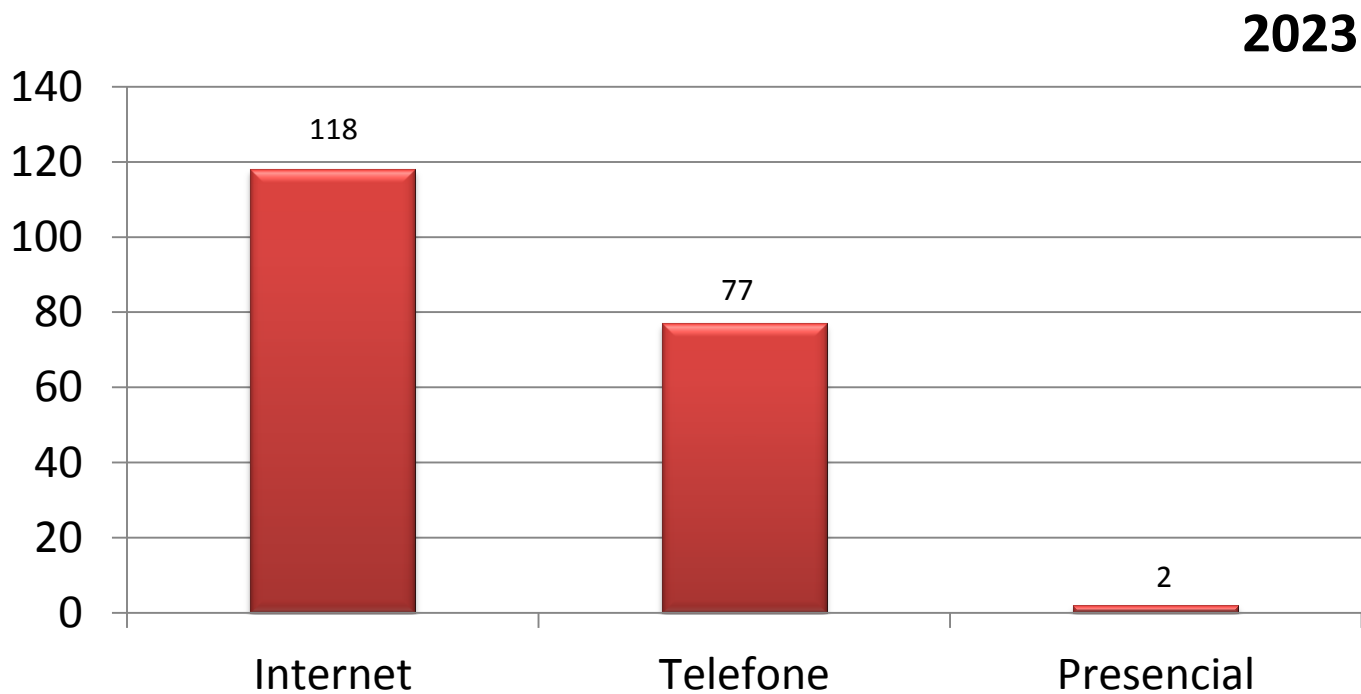
### 197 Manifestações

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.



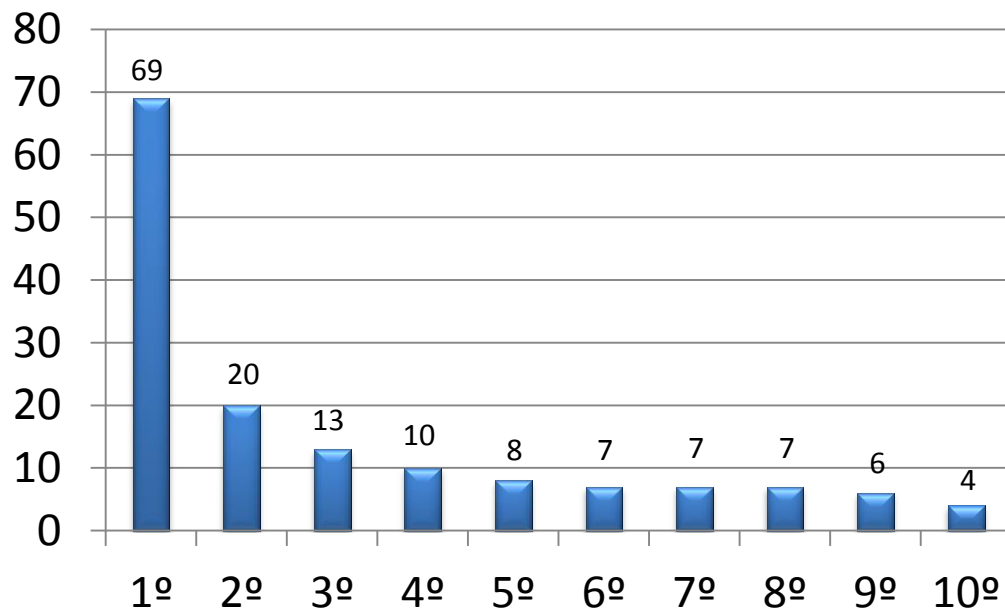
## Manifestações por formas de entrada

Até o ano de 2019 os registros por telefone, por meio da Central 162, eram maioria absoluta. Em 2020 os registros 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 – 45,7%
2º	Qualidade no atendimento em unidade Procon – 13,2%
3º	Fiscalização – Direito do Consumidor – 8,6%
4º	Propaganda enganosa ao consumidor - 6,6%
5º	Apoio jurídico ao consumidor – 5,3%
6º	Atendimento da Central de Teleatendimento 151 – 4,6%
7º	Competência de outra esfera – 4,6%
8º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor – 4,6%
9º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores – 4%
10º	Orientação sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor – 2,6%



## Os 10 Assuntos mais demandados

- Observa-se que 82% 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 e Atendimento da Central de Teleatendimento 151. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (82%).
- 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 estava em 2º lugar). Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

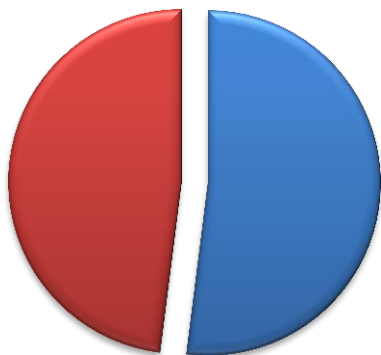
## Resolutividade

# 52%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria

- A ouvidoria faz o pré-atendimento. 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 2022:**  
51% de resolutividade



## Pré e Pós-Atendimento

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2023, a meta de 47% de resolutividade para o ano de 2023.
- **Pré-Atendimento:** continuar com as ligações antes da resposta definitiva nos casos relacionados ao direito do consumidor, no assunto mais demandado “Orientações sobre Direito do Consumidor”. Ligar para 50% dos demandantes.
- **Pós-Atendimento:** sobre o assunto “Qualidade no atendimento em unidade Procon”, fazer um pós-atendimento verificando se a demanda foi resolvida a contento, identificando possíveis falhas nas respostas das áreas técnicas. Ligar para 30% das manifestações classificadas neste assunto.

# Cumprimento do prazo de resposta

## 100%

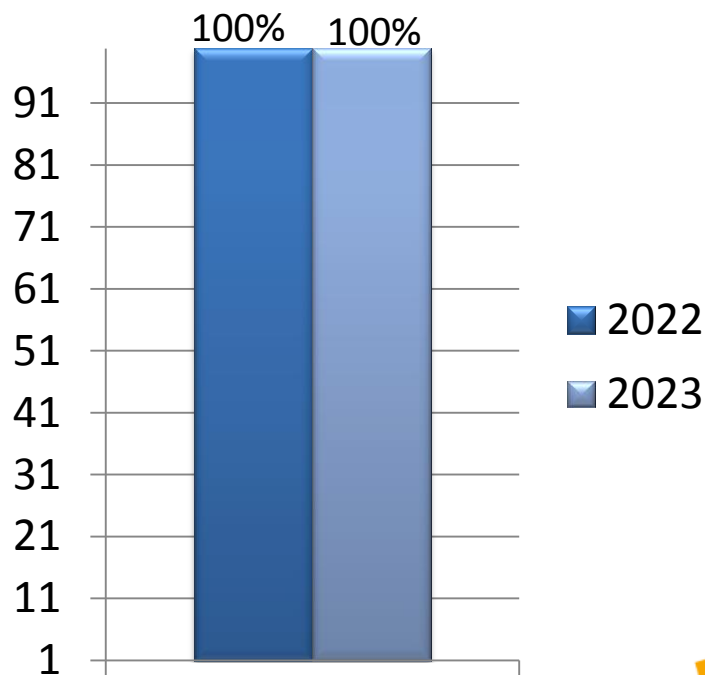
Prazo médio de resposta em 2023: 5,8 dias

- 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, as respostas foram dadas bem abaixo do prazo legal de 20 dias. Nesses anos temos uma média de 4,7 dias para a resposta definitiva. [A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.](#)

**Em 2022:**

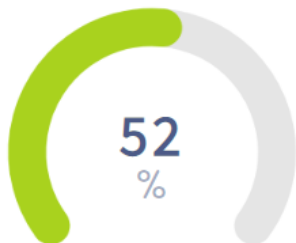
Prazo médio de resposta: 6,2 dias

Cumprimento do Prazo: 100%

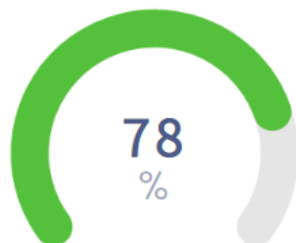


# Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



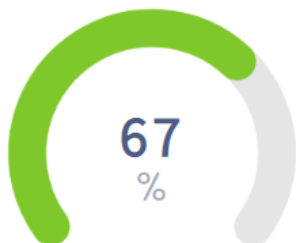
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



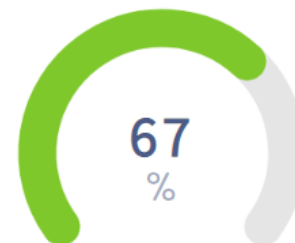
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

INDICADOR E META → PERÍODO↓	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Satisfação com o serviço de ouvidoria <u>Meta 72%</u>	Recomendação do serviço de ouvidoria <u>Meta 76%</u>	Qualidade da Resposta <u>Meta 63%</u>	Resolutividade do Órgão <u>Meta 47%</u>
4º TRI 2023	-	-	-	-	-
<u>3º TRI 2023</u>	<u>100%</u>	<u>78%</u>	<u>100%</u>	<u>67%</u>	<u>52%</u>
<u>2º TRI 2023</u>	<u>99%</u>	<u>62%</u>	<u>78%</u>	<u>56%</u>	<u>35%</u>
<u>1º TRI 2023</u>	<u>99%</u>	<u>94%</u>	<u>83%</u>	<u>83%</u>	<u>41%</u>

- Essas metas foram estabelecidas no [Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2023](#).
- No 3º Trimestre todas as metas foram superadas.
- A meta não alcançada, prazo de resposta, se deve ao fato de que os sistemas do GDF teve muita instabilidade no 1º e 2º trimestres, atrasando respostas de 4 manifestações.
- O índice resolutividade, também não alcançado em alguns trimestres, se deve ao fato de que muitas demandas serem avaliadas como não resolvidas quando o consumidor é redirecionados 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.

# Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

## Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

3º trimestre de 2023



**Acesso à  
Informação**

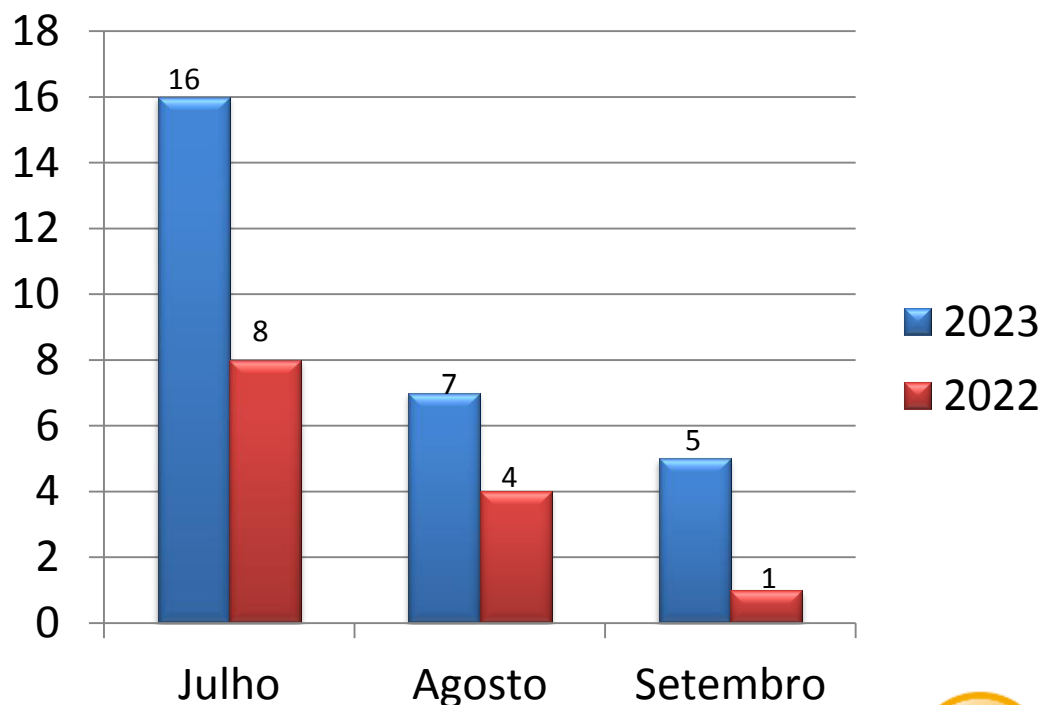
## Pedidos recebidos de acesso a informação

Aumento de 115,4% no número de pedidos em relação ao 3º trimestre de 2022, após a implantação do novo sistema SIC em 07/12/2022.

**Totais:**

**2022: 13 pedidos**

**2023: 28 pedidos**

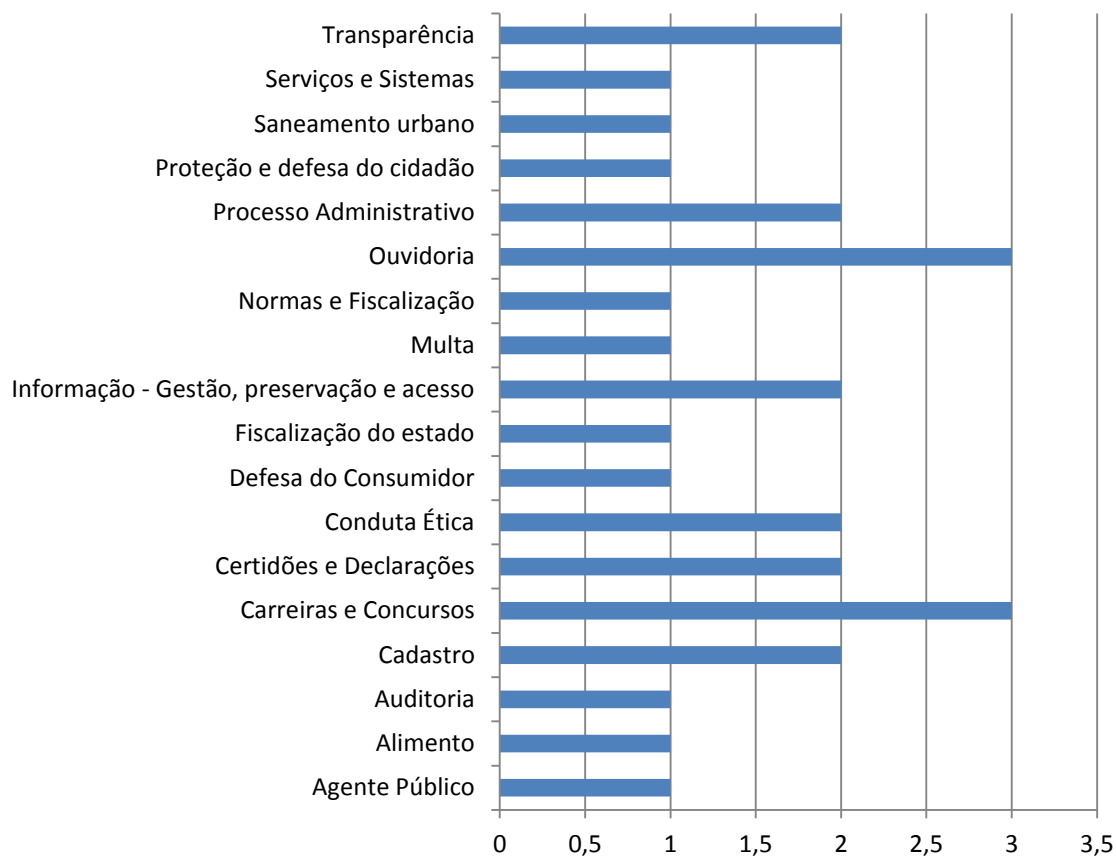


**OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos dentro do prazo legal**



**Acesso à  
Informação**

# Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



**Acesso à  
Informação**

**PROCONDF**  
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Secretaria de  
Justiça e Cidadania



162 @   
**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



Acesso à  
Informação

Venâncio Shopping  
Setor Comercial Sul • Quadra 08 • Bloco B-60 • Sala 240  
Brasília-DF • CEP: 70333-900  
Telefone: 151