PROCON DF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Secretaria de Justiça e Cidadania

GDF
É tempo de ação.

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE ATIVIDADES

2021

OUVIDORIA PROCON-DF

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

EQUIPE - UNIDADE SECCIONAL DE OUVIDORIA DO PROCON-DF

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS
Ouvidora Titular
Servidora Efetiva

SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR
Ouvidor Substituto
Servidor Efetivo

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO ---------- 4

COMPETÊNCIAS ---------- 5

DIAGNÓSTICO ---------- 6

AÇÕES ---------- 8

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria do PROCON-DF, referente ao exercício de 2021, considerando as competências regimentais da ouvidoria, a Lei nº 4.896/2012, o Decreto nº 36.462, o Decreto nº 32.840, a Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal e orientações recebidas da Ouvidora-geral do Distrito Federal para o desenvolvimento dos trabalhos previstos para o exercício de 2021.

Primeiramente foi feito diagnóstico baseado nos dados obtidos no sistema OUV-DF, avaliando os indicadores de desempenho da ouvidoria seccional do PROCON-DF no ano de 2020 e 2021, verificando a evolução e o desempenho de desses indicadores até agosto de 2021. Os metas usadas foram as estabelecidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF - Plano de Ação da Ouvidoria Geral do DF de 2021 (https://ouvidoria.df.gov.br/plano-de-acao-em-ouvidoria/).

As ações foram elaboradas visando melhorar os indicadores avaliados bem como o atendimento aos cidadãos.

COMPETÊNCIAS

As competências da Ouvidoria Especializada no PROCON-DF se encontram definidas no Regimento Interno (DECRETO Nº 38.927, DE 13 DE MARÇO DE 2018), conforme segue:

Art. 9º À Ouvidoria, unidade orgânica singular, diretamente subordinada ao Diretor Geral e integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, compete:

I - facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria;
II - atender ao público com cortesia e respeito à questão apresentada, afastando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
III - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas Diretorias e ao Gabinete as denúncias, reclamações, elogios ou sugestões que forem recebidas de órgãos do governo, de entidades públicas ou privadas, de servidores e do público em geral;
IV - ordenar, classificar, selecionar e analisar as denúncias ou reclamações recebidas, solicitando e conduzindo a participação das demais áreas envolvidas, quando as denúncias e reclamações puderem envolver desvio de conduta de servidores ou prestadores de serviço;
V - estabelecer e acompanhar o cumprimento dos prazos para atuação das demais áreas do PROCON envolvidas no processo de elucidação dos casos acolhidos pela Ouvidoria;
VI - analisar as sugestões recebidas para a elevação da eficiência do PROCON e a melhoria do atendimento aos consumidores e sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, inclusive mediante interação permanente e construtiva com as demais unidades operacionais e administrativas;
VII - assegurar e executar o retorno às demandas recebidas pela Ouvidoria, com as informações das providências tomadas pelo PROCON;
VIII - participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
IX - acolher, processar, analisar e encaminhar às diversas Diretorias e ao Gabinete as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, bem como assegurar e executar o retorno aos cidadãos;
X - encaminhar informações relativas à Ouvidoria que sejam de interesse público, a serem disponibilizadas no sítio Institucional pela Assessoria de Comunicação Social;
XI - encaminhar ao Órgão Central, dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas;
XII - elaborar relatório de suas atividades, em periodicidade previamente estabelecida pelo Gabinete, ou sempre que requerido; e
XIII - executar outras atividades que lhe forem conferidas ou delegadas.

DIAGNÓSTICO

1 - Avaliação dos Indicadores de Desempenho

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Satisfação com a qualidade da resposta em Ouvidoria	39%	62%	49%	✔
OBS: Avaliamos que devido à especificidade desta entidade, esse indicador é de grande relevância na avaliação do serviço prestado pela ouvidoria ao cidadão, tendo em vista que a avaliação da resolutividade fica prejudicada no sentido de que a ouvidoria não vai acolher e tratar a demanda do consumidor na sua relação de consumo. Assim como a ouvidoria "não resolve" sua questão contra a empresa, ele avalia como não resolvido. Esclarece-se que quem acolhe, trata e dar andamento nessas questões relacionadas ao Direito do consumidor são as Diretorias de Atendimento e Jurídica, não cabendo a ouvidoria nenhuma providência. Destaca-se que mesmo informado ao consumidor os canais corretos para registro da sua reclamação de consumo (não resolvendo o problema e sim indicando o caminho correto) ele avalia que a resposta é de qualidade.				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Resolutividade	34%	41%	42%	✘
OBS: falta apenas 1% para alcançarmos a meta. Vide OBS do índice anterior (Satisfação com a qualidade da resposta em Ouvidoria).				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Satisfação com o serviço de ouvidoria	60%	73%	69%	✔
OBS: ---				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Nível das recomendações do serviço de ouvidoria	67%	72%	75%	✘
OBS: faltam apenas 3% para alcançarmos a meta.				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	100%	100%	93%	✔
OBS: ---				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços do PROCON.	20%	100%	75%	✓
OBS: A taxa de conhecimento da Carta de Serviços diminuiu de 71% em 2020 para 25% em 2021.				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Adequação das Cartas de Serviços conforme os requisitos metodológicos	---	------	84%	✓
OBS: A Carta de Serviços do PROCON-DF foi revisada e atualizada em abril de 2021 observando os requisitos recomendados.				

Indicador	Em 2020	Até agosto de 2021	Meta 2021	
Relatórios de ouvidoria trimestralmente publicados nos sítios institucionais	100%	100%	88%	✓
OBS: Foram publicados todos os relatórios trimestrais dentro do prazo legal.				

AÇÕES

O que?	Quem?	Quando?	Por que?	Como?
Manter revisada e atualizada a Carta de Serviços	- Ouvidor	Trimestralmente	Informação sempre atualizada	Verificar as informações com as áreas/Diretorias
Divulgação da Carta de Serviços	- Ouvidor	30/09/2021	Verificou-se que esse indicar diminuiu consideravelmente.	Solicitar auxilio da Ascom para essa divulgação no site ou redes sociais.
Acompanhar os indicadores de desempenho que ainda não alcançaram a meta: **Resolutividade**	- Ouvidor	Mensalmente	Alcançar meta estabelecida	Comparar as metas com os indicadores do mês, trimestre. Quando possível ligar para o cidadão.
Acompanhar os indicadores de desempenho que ainda não alcançaram a meta: **Nível das recomendações do serviço de ouvidoria**	- Ouvidor	Mensalmente	Alcançar meta estabelecida	Comparar as metas com os indicadores do mês, trimestre. Quando possível ligar para o cidadão.

PROCON DF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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