

# **PROCONDF**

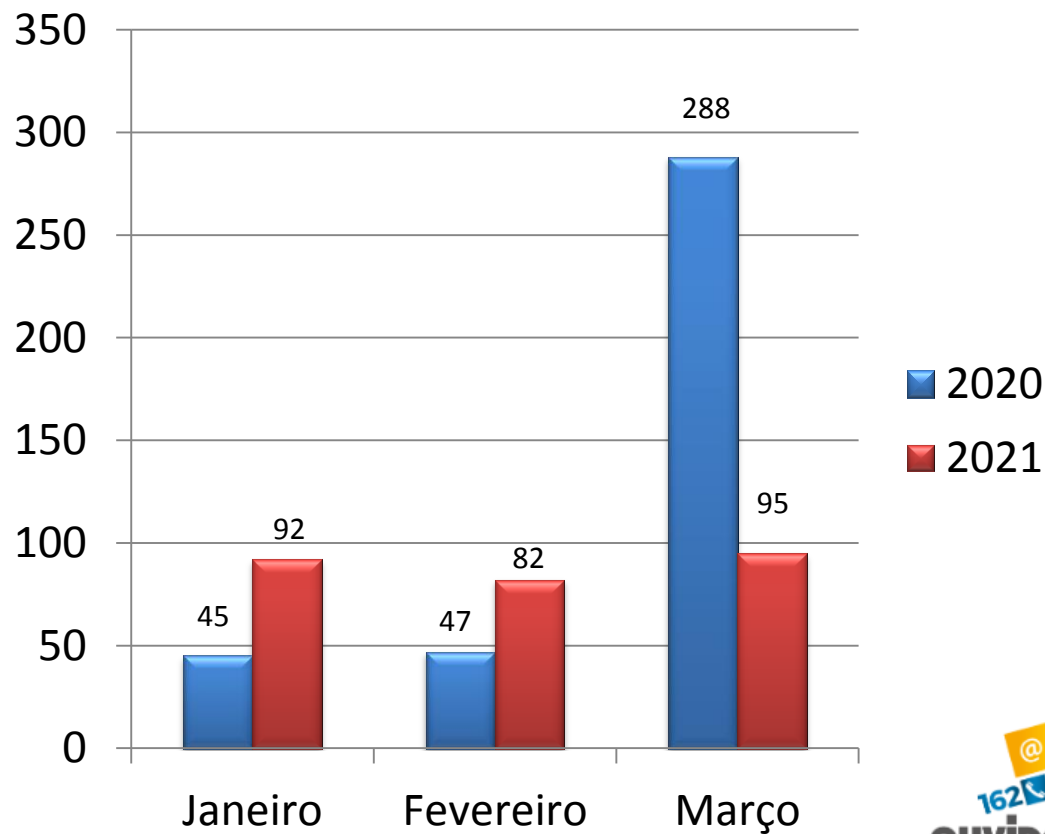
**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

## Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria

**Totais:**

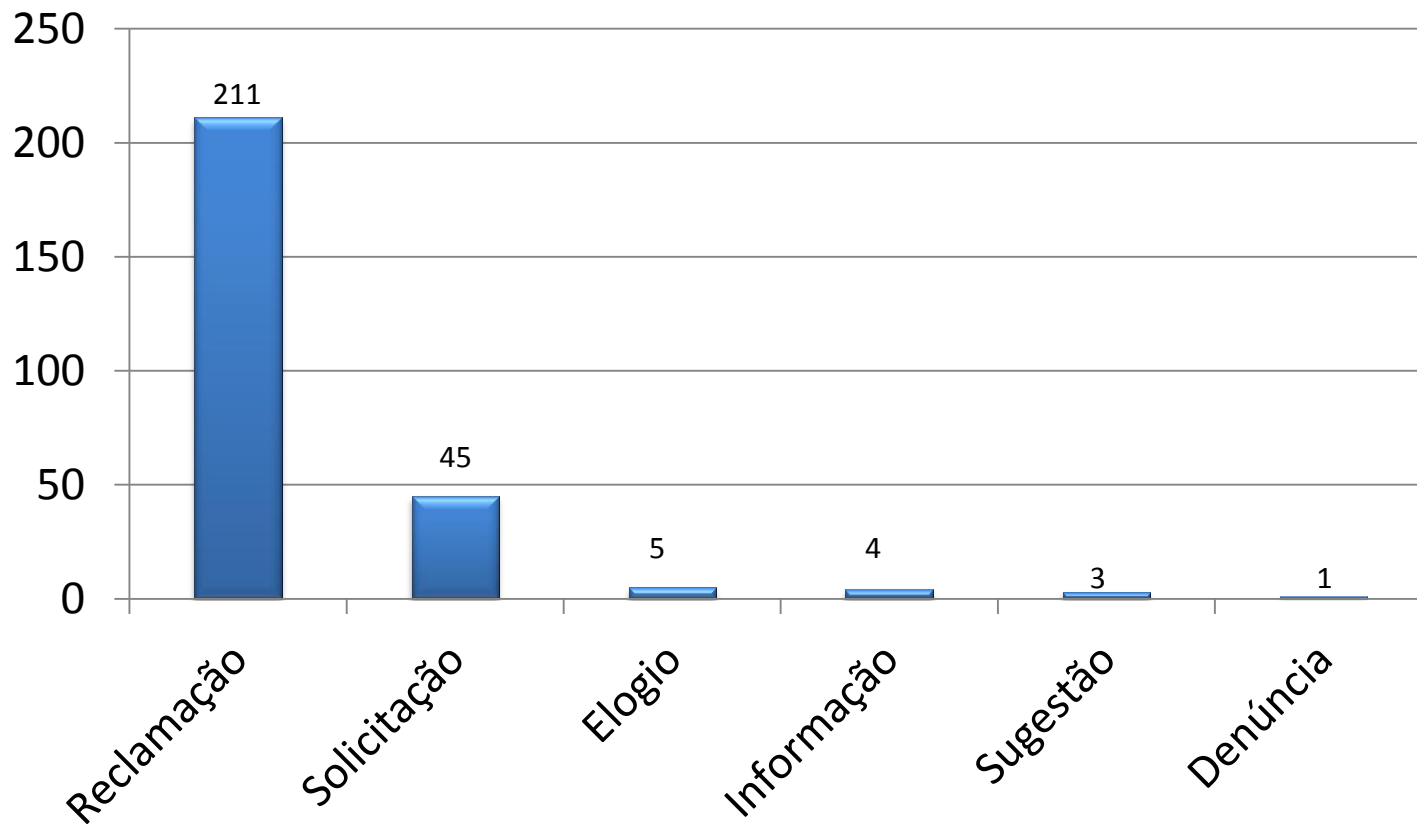
**2020: 380 manifestações**

**2021: 269 manifestações**



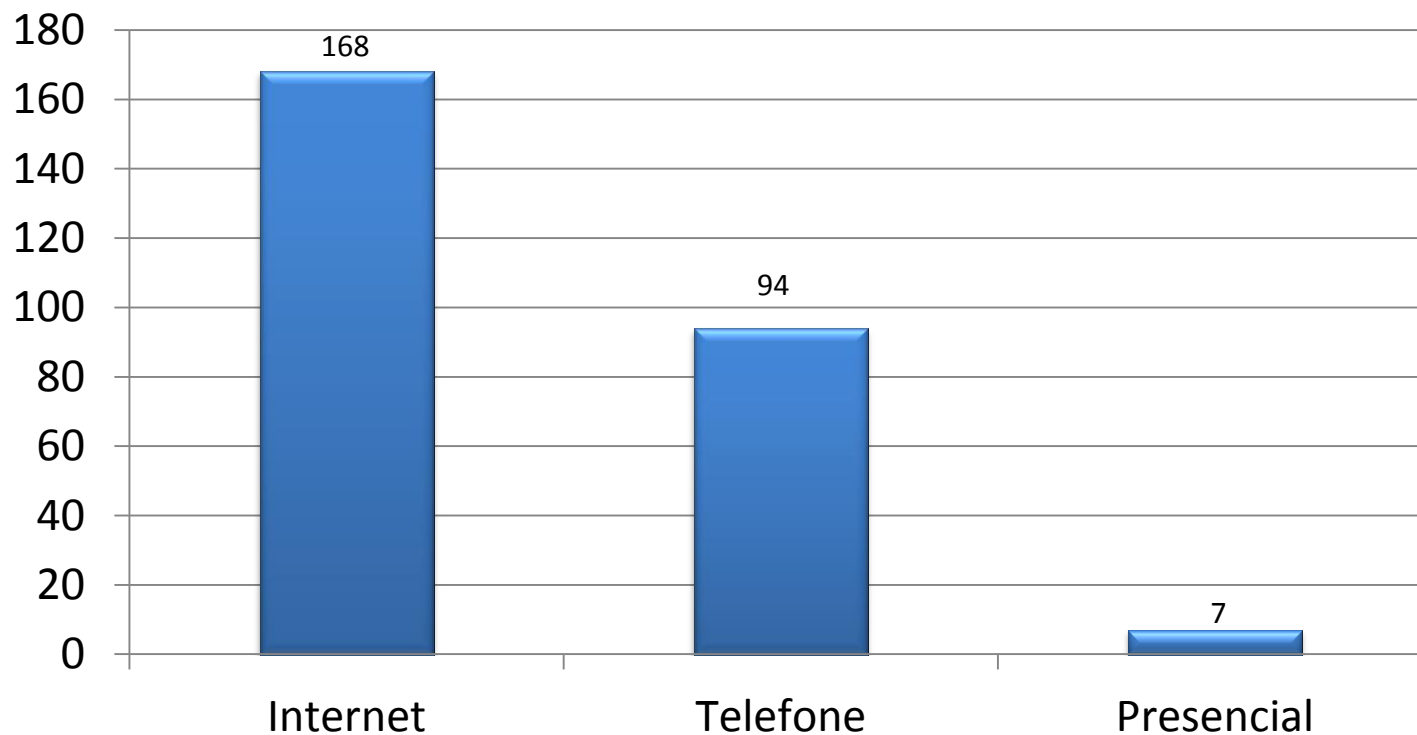
# Manifestações por classificação

380 Manifestações



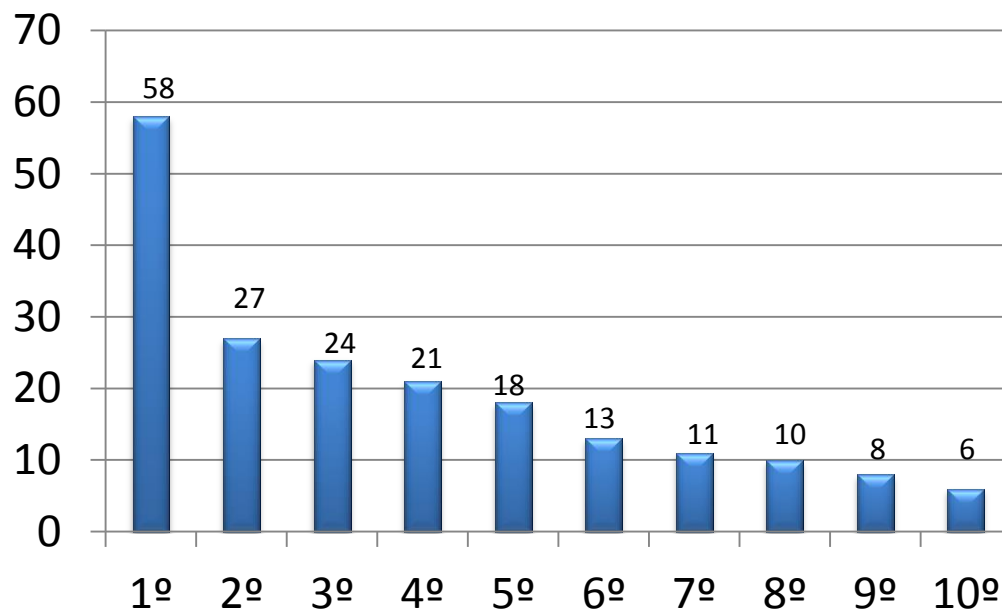
# Manifestações por formas de entrada

2021



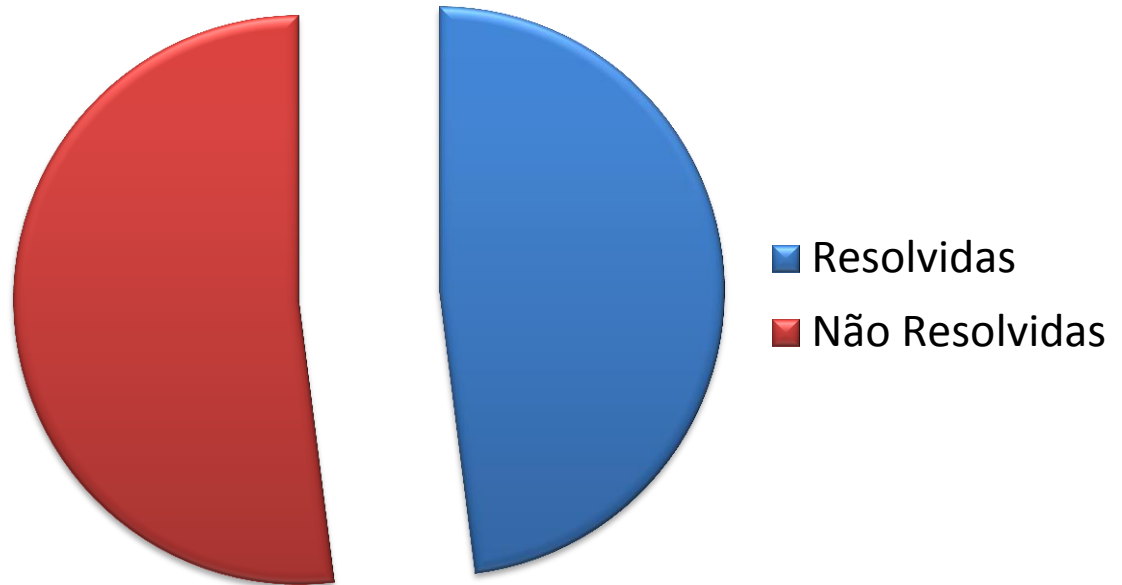
# Os 10 assuntos mais demandados

Legenda:	
1º	Orientações sobre direito do consumidor
2º	Atendimento da central de teleatendimento 151
3º	Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores
4º	Apoio jurídico ao consumidor
5º	Propaganda enganosa ao consumidor
6º	Orientação sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor
7º	Descumprimento de acordo em contrato privado
8º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
9º	Reembolso de tarifa/crédito
10º	Fiscalização em posto de combustível, loja de conveniência



# Resolutividade 48%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



**Em 2020:**  
37% de resolutividade

# Cumprimento do prazo de resposta

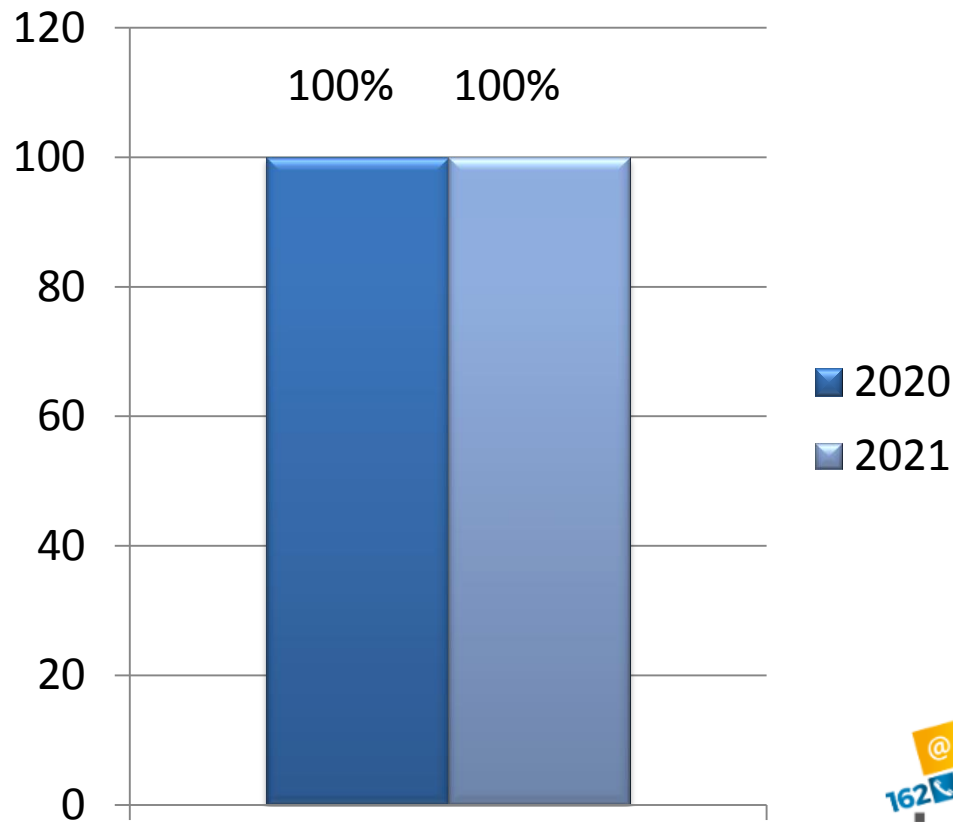
## 100%

Prazo médio de resposta em 2021: 3 dias

**Em 2020:**

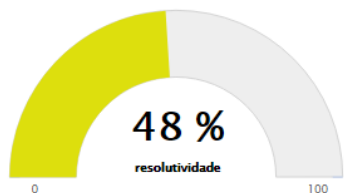
Prazo médio de resposta: 3 dias

Cumprimento do Prazo: 100%



# Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



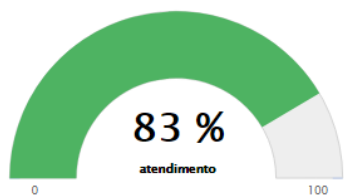
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



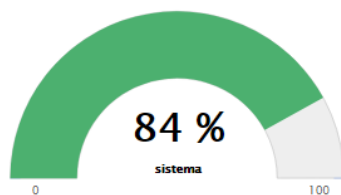
Índice de Recomendação



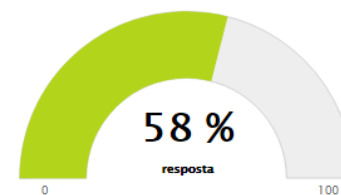
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





# Sistema de Informação ao Cidadão

## Lei de Acesso a Informação

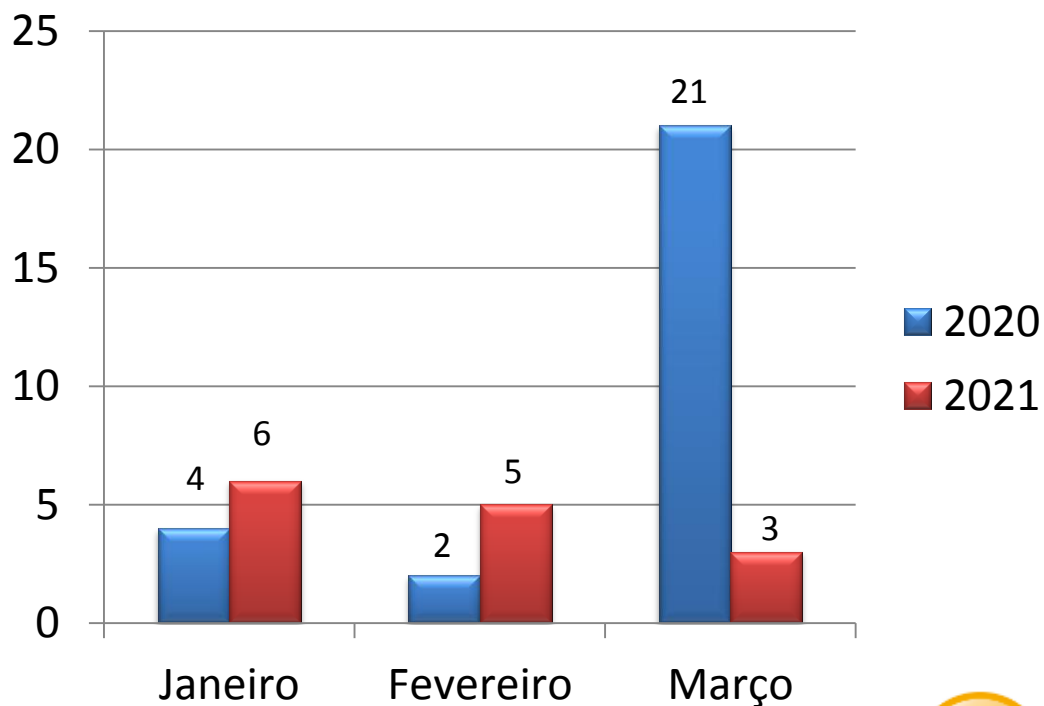
Transparência Passiva

1º trimestre de 2021



**Acesso à  
Informação**

## Pedidos recebidos de acesso a informação



**Totais:**

**2020: 27 pedidos**

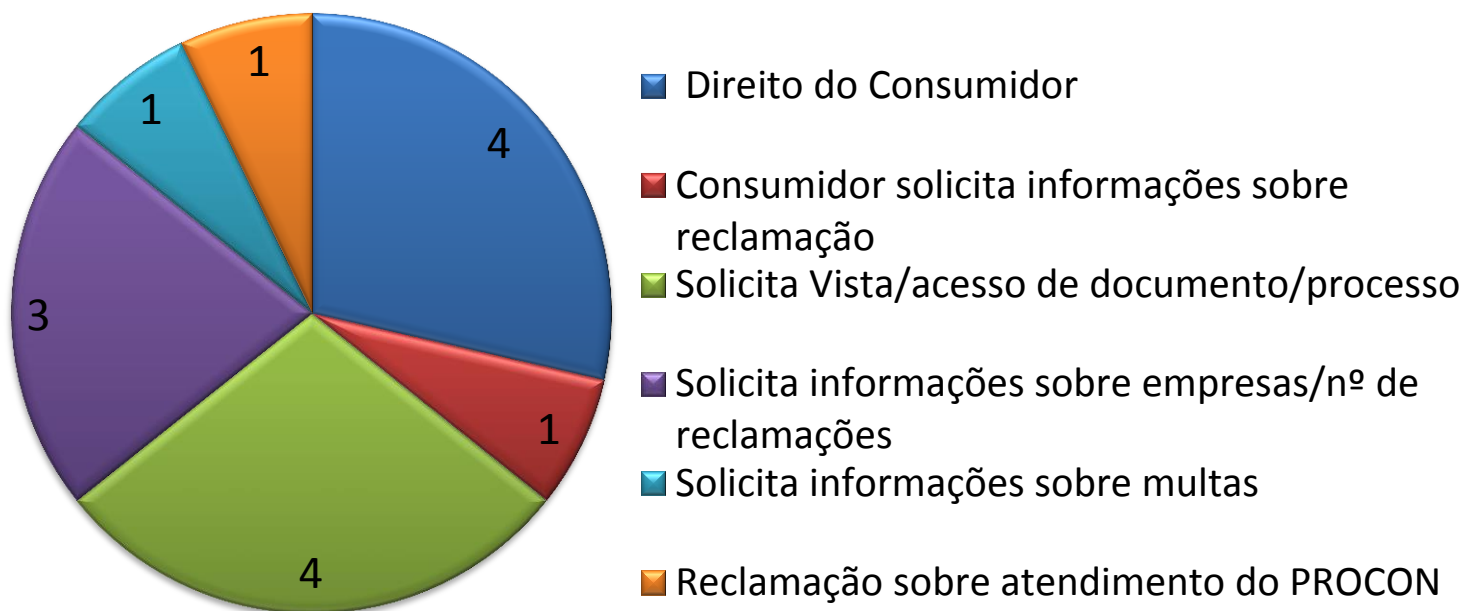
**2021: 14 pedidos**

**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 saíram do 7º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 2º lugar, com aumento considerável no número de demandas (em 2020 foram 08 manifestações e em 2021 foram 27 manifestações);
- Diminuição do número total de manifestações em 29% (de 380 em 2020 para 269 em 2021);
- Aumento no índice de resolutividade do órgão, passando de 37% para 48%;
- Manutenção do prazo médio de resposta de 3 dias;
- Observa-se que 86% dos 10 assuntos mais demandados estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria.
- 62% dos registros foram feitos pela internet, 35% por meio do telefone 162 e 3% de forma presencial; e
- O assunto mais demandado é “Orientações sobre direito do consumidor”;

OBS: todos os comparativos foram feitos em relação ao 1º trimestre de 2020