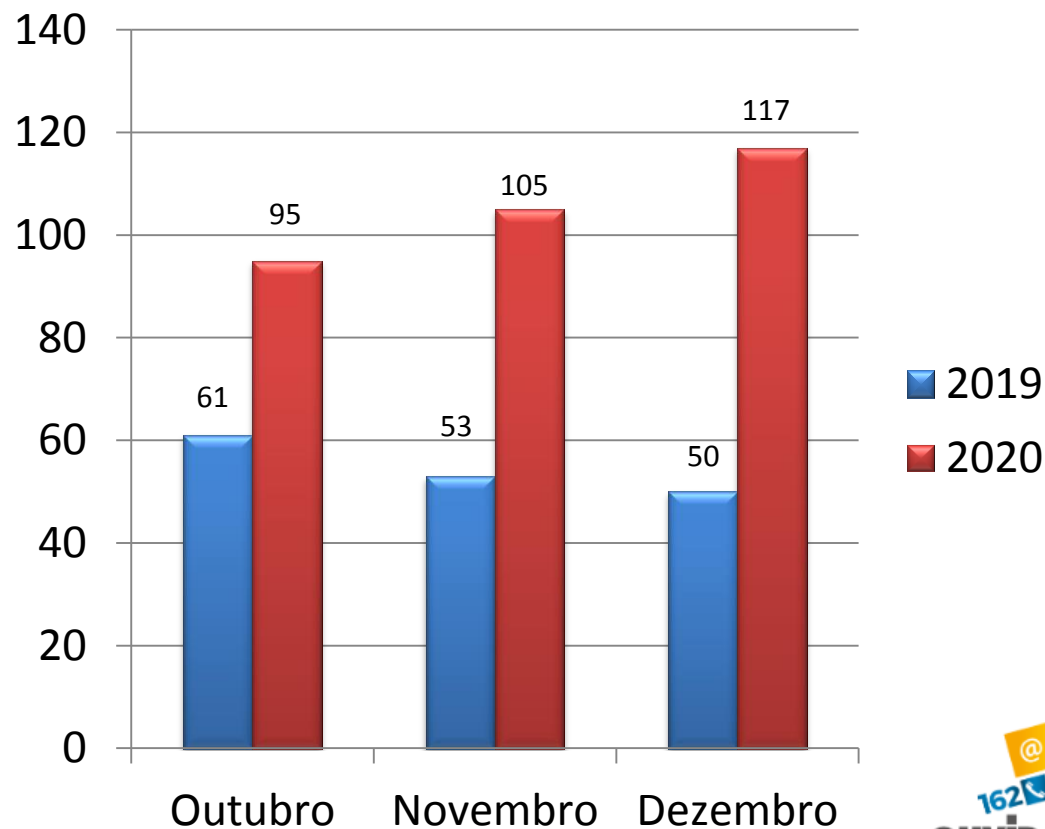


# **PROCONDF**

**INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

# Manifestações tratadas/respondidas pela Ouvidoria



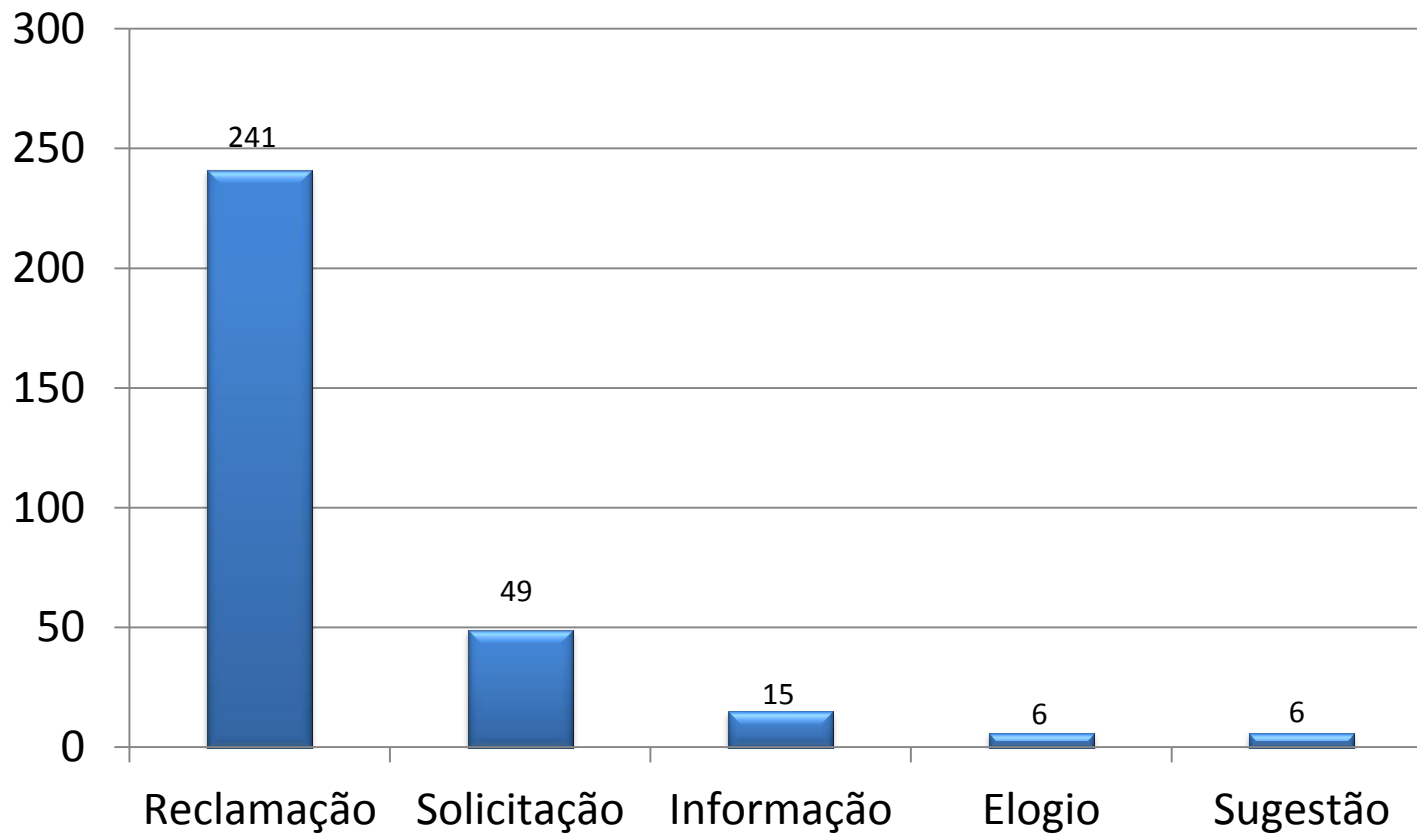
**Totais:**

**2019: 164 manifestações**

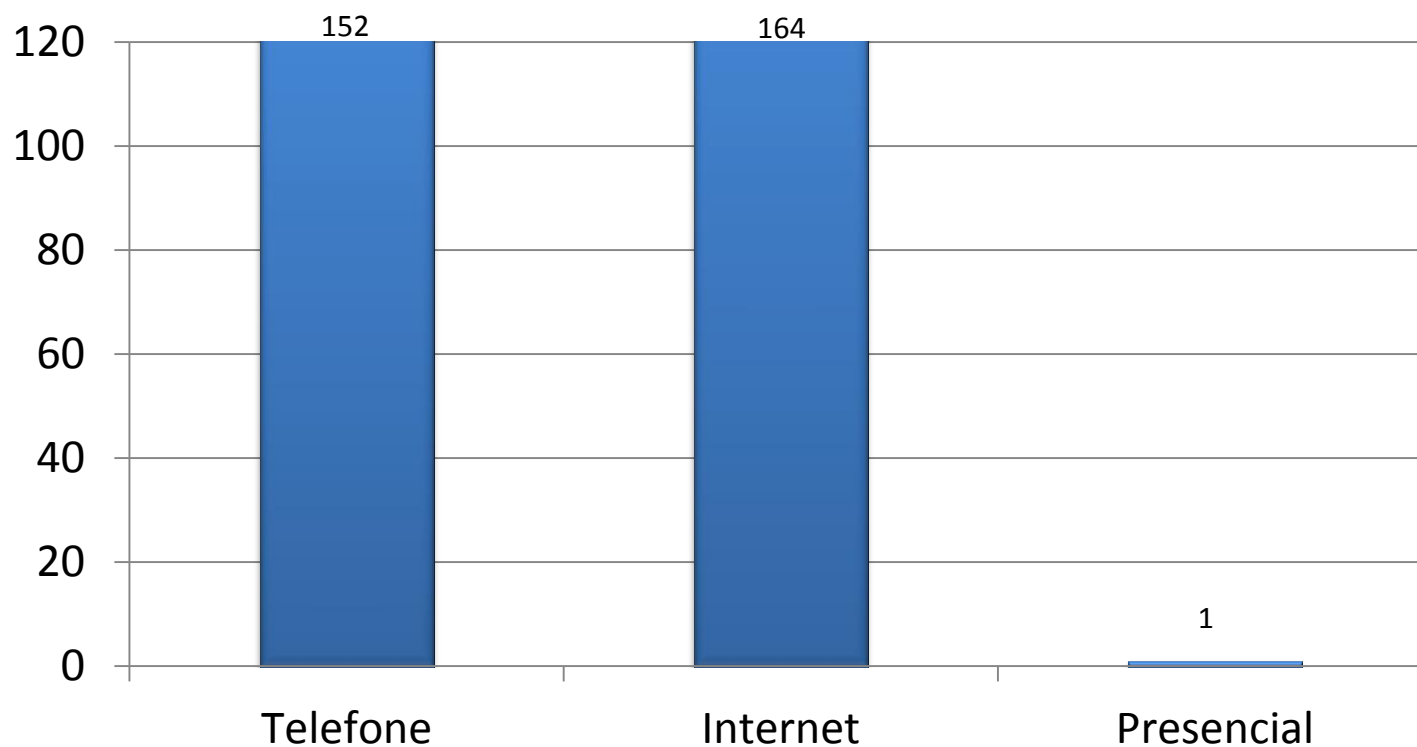
**2020: 317 manifestações**

# Manifestações por classificação

317 Manifestações

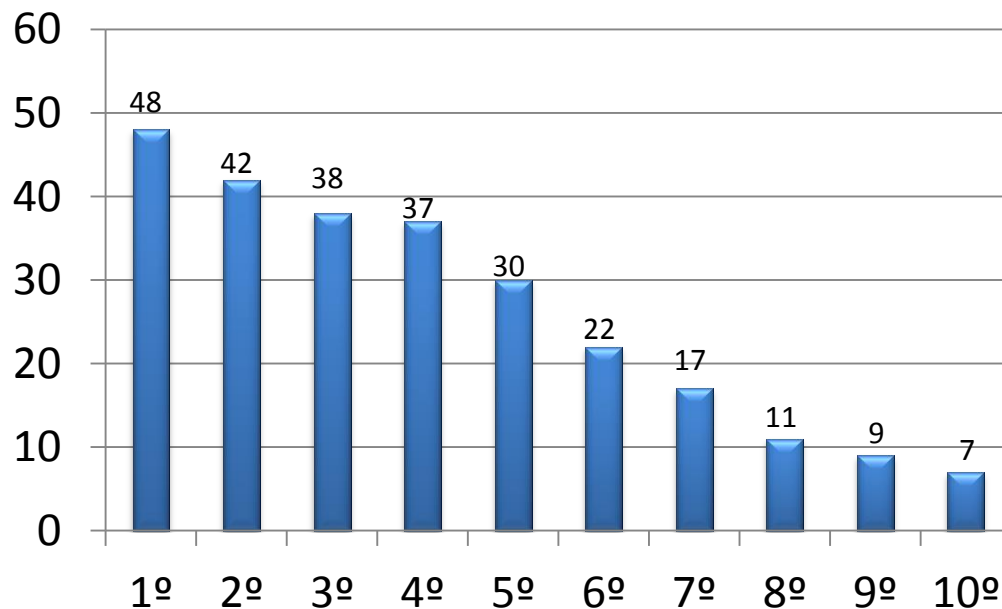


## Manifestações por formas de entrada



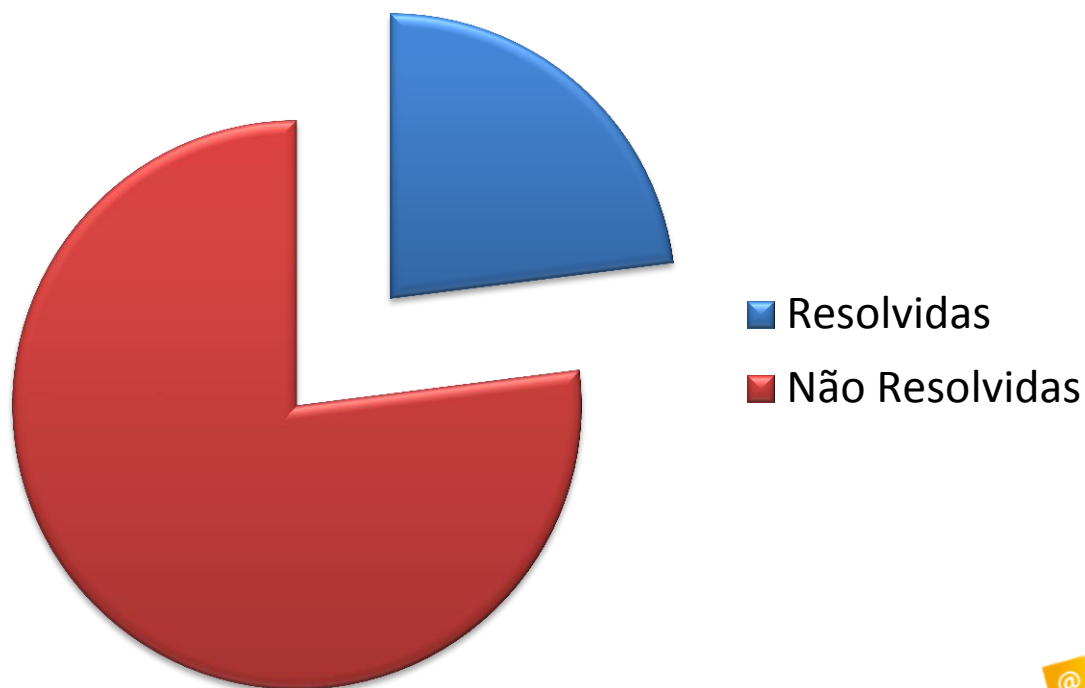
# Os 10 assuntos mais demandados

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	Qualidade no atendimento em unidade Procon
6º	Propaganda enganosa ao consumidor
7º	Orientações sobre ressarcimento de pagamentos ao consumidor
8º	Descumprimento de acordo em contrato privado
9º	Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor
10º	Fiscalização de Mercados e Supermercados



# Resolutividade 23%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



**Em 2019:**  
52% de resolutividade

## Cumprimento do prazo de resposta

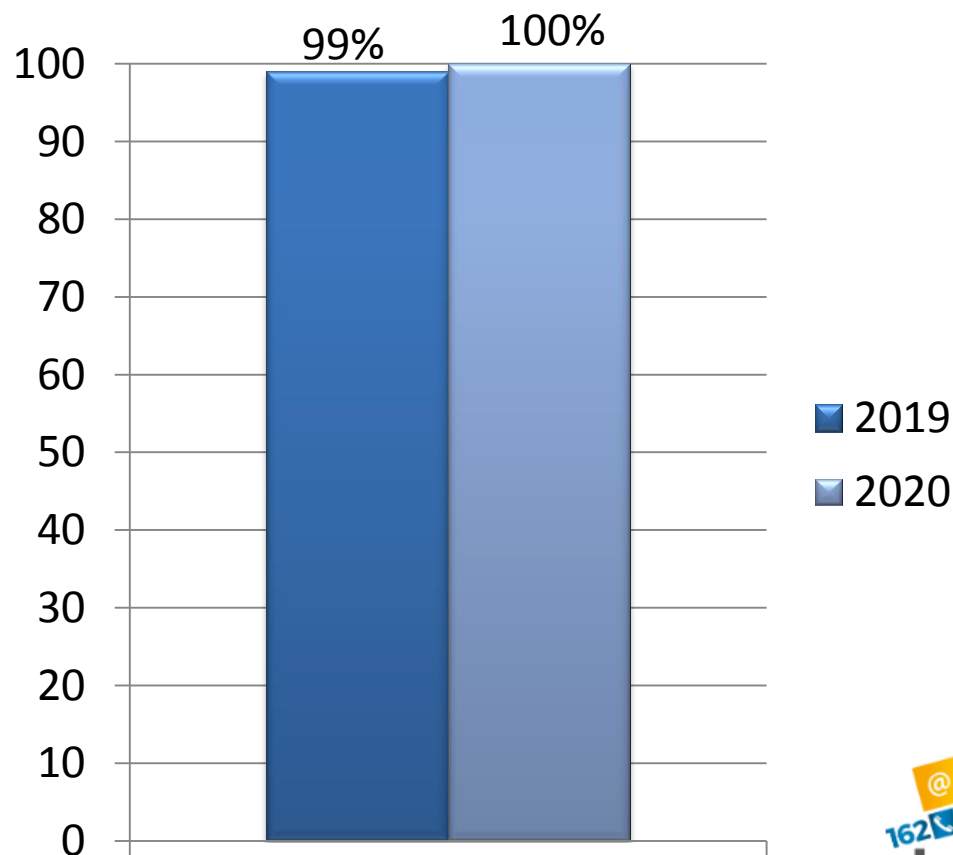
# 100%

Prazo médio de resposta em 2020: 4 dias

**Em 2019:**

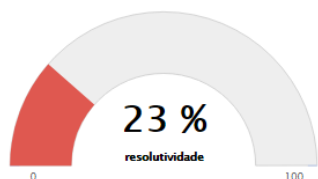
Prazo médio de resposta: 5 dias

Cumprimento do Prazo: 99%

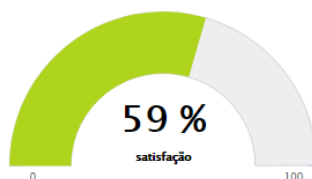


# Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

Índice de Resolutividade



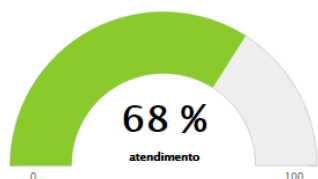
Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



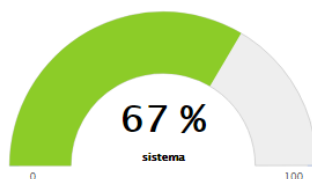
Índice de Recomendação



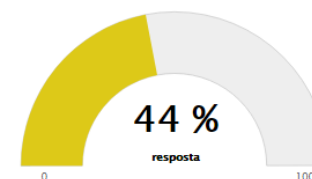
Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta





# Sistema de Informação ao Cidadão

## Lei de Acesso a Informação

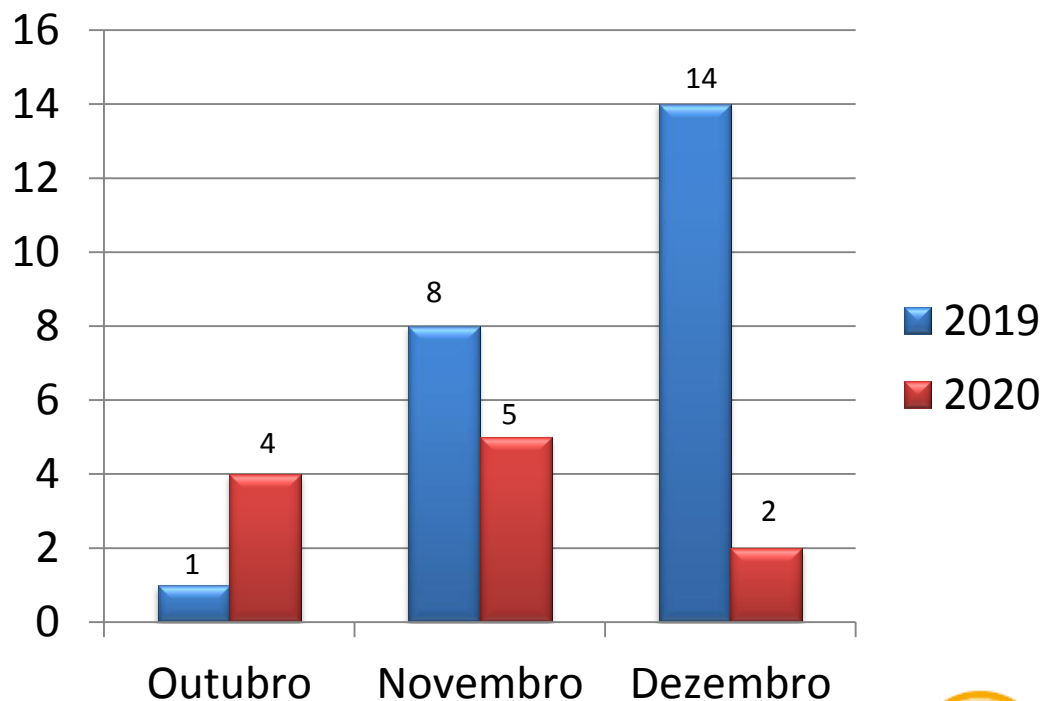
Transparência Passiva

4º trimestre de 2020



**Acesso à  
Informação**

## Pedidos recebidos de acesso a informação



**Totais:**

**2019: 23 pedidos**

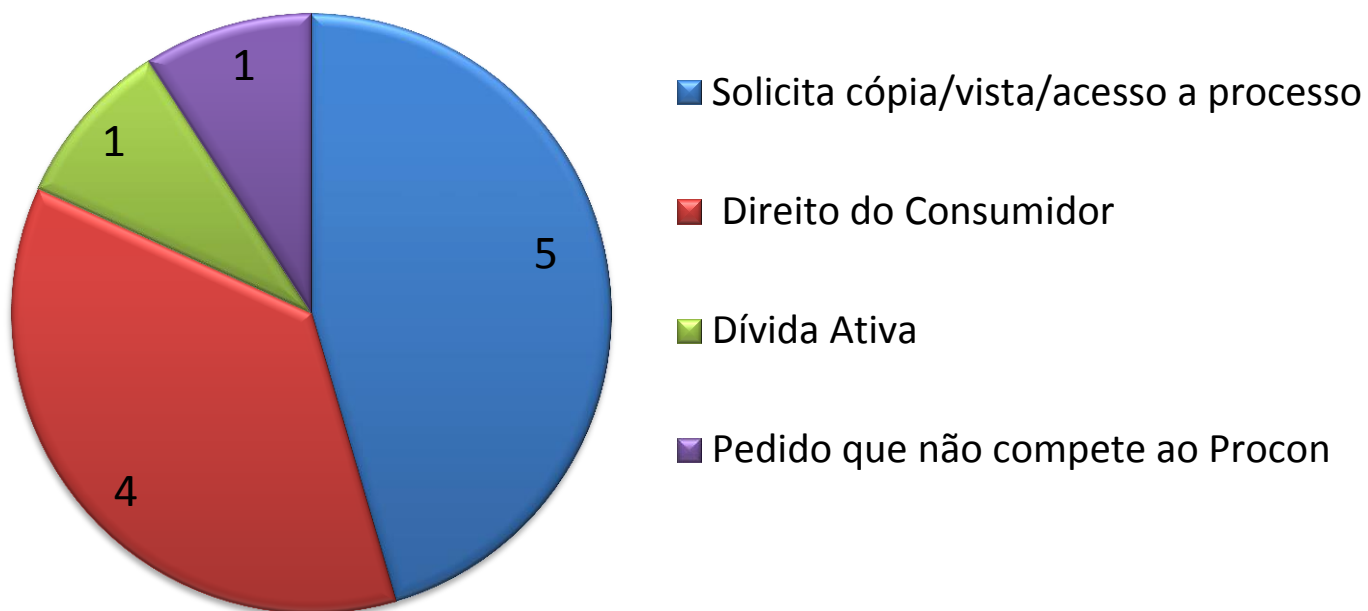
**2020: 11 pedidos**

**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 3º lugar do ranking dos assuntos mais demandados para o 2º lugar. O número de demandas em números absolutos aumentou (em 2019 foram 13 manifestações e em 2020 foram 42 manifestações);
- Aumento de 93% no número total de manifestações recebidas (de 164 em 2019 para 317 em 2020);
- Diminuição no índice de resolutividade do órgão, de 52% para 23%. Tal resultado se justifica por 67% 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 72% dos 10 assuntos mais demandados estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria.
- Praticamente metade das manifestações recebidas foram por meio do telefone 162 (152 manifestações) e a outra metade pela internet (164 manifestações) ; e
- O assunto mais demandado é “Orientações sobre direito do consumidor”;

