PROCON DF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Secretaria de Justiça e Cidadania

GDF
É tempo de ação.

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE ATIVIDADES

2022

OUVIDORIA PROCON-DF

Revisado em Maio de 2022.

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

UNIDADE SECCIONAL ESPECIALIZADA DE OUVIDORIA DO PROCON-DF

EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS
Ouvidora Titular
Servidora Efetiva

SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR
Ouvidor Substituto
Servidor Efetivo

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO ---------- 4

COMPETÊNCIAS ---------- 5

DIAGNÓSTICO ---------- 6

1- Situação Atual ---------- 6
2- Matriz SWOT ---------- 7
3- Análise dos Indicadores de Desempenho de 2021 e projeção de metas para 2022 --- 7
4- Avaliação individualizada da seccional a partir das manifestações ---------- 10

PROJETOS E AÇÕES ---------- 11

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Plano de Ação Anual da Ouvidoria do PROCON-DF, unidade seccional especializada, referente ao exercício de 2022, 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, o Plano de Ação SIGO 2022 – OGDF, bem como as orientações recebidas da Ouvidora-geral do Distrito Federal - OGDF para o desenvolvimento dos trabalhos previstos para o exercício de 2022.

Somos integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, conforme Lei n° 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é a Ouvidoria Geral do DF.

Primeiramente foi feita análise da matriz SWOT, verificando as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades, dentro dos ambientes internos e externos. Também 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 2021, verificando a evolução e o desempenho de desses indicadores.

As metas para 2022 foram as estabelecidas tendo como base os resultados alcançados em 2021, visando melhorar gradativa dos resultados dessa unidade.

As ações foram elaboradas visando melhorar os indicadores avaliados bem como a qualidade do atendimento prestado 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

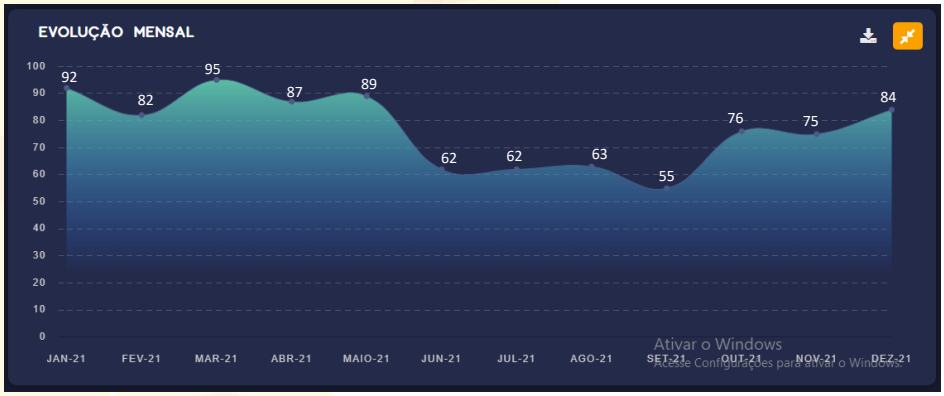
1 – Situação Atual

Em 2021 foram recebidas 922 manifestações dentre reclamações, solicitações, informações, elogios, sugestões e denúncias.

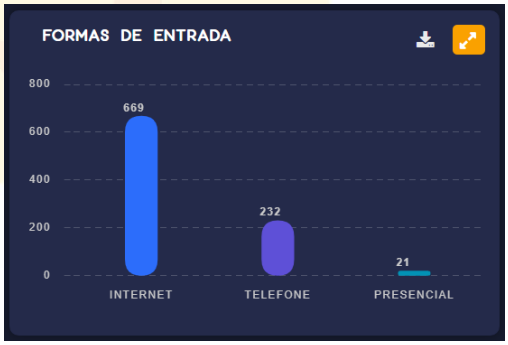
A maioria foram classificadas como reclamação (item 1.1). Geralmente são relatos de problemas com empresas relacionados ao Direito do Consumidor, que nesses casos, os manifestantes são orientados dos canais corretos para registro desse tipo de reclamação no PROCON-DF.

1.1 - Manifestações por classificação:

1.2 - Quantidade de manifestações por mês:



1.3 - Quantidade manifestação por tipo de entrada na ouvidoria:



2 - Matriz SWOT

Ambiente Interno	**Forças** - Bom relacionamento e comunicação com a Direção Geral e Diretores das áreas técnicas; - Os responsáveis pelas áreas técnicas são servidores efetivos; - Toda a Legislação que regulamenta o trabalho em ouvidoria; - Transparência (Relatórios trimestrais e anuais publicados no sitio institucional); - Frequente capacitação; - Ouvidora e seu substituto são servidores efetivos; - Baixa rotatividade de ouvidores; - Canais de atendimentos diversificados (Internet, telefone 162 e presencial).	**Fraquezas** - Equipe reduzida (1 servidor (a)); - Computadores obsoletos; - Falta de um local reservado e definitivo para atendimento presencial da ouvidoria;
Ambiente Externo	**Oportunidades** - A expectativa e credibilidade do órgão perante a sociedade;	**Ameaças** - Interesse dos consumidores em registrar sua demanda via internet e acreditar que o sistema de ouvidoria é utilizado para esse fim; - Ao fazer a pesquisa de satisfação, o consumidor não conseguir separar na avaliação a resolução do seu problema pela empresa e os serviços prestados pela ouvidoria e PROCON.

3 - Análise dos Indicadores de Desempenho de 2021 e projeção de metas para 2022

Agora passamos a comparar os indicadores de desempenho e as metas estabelecidas pela Ouvidoria Geral para 2021, bem como estabelecer novas metas para 2022, cumprindo o novo método estabelecido de que cada unidade seccional irá estipular suas metas com base nos seus resultados reais.

Colocou-se o resultado de 2020 para verificarmos a evolução do indicador e consequentemente a percepção da sociedade em relação dos serviços prestados.

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Satisfação com a qualidade da resposta em Ouvidoria	39%	49%	55%	✔	56%

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	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Resolutividade	35%	42%	45%	✓	46%

Reiteramos a dificuldade de o consumidor conseguir separar a sua frustação de não ter sua demanda resolvida pela empresa na sua relação de consumo e a sua demanda atendida na ouvidoria do PROCON-DF ou o direcionamento para o registro da demanda no canal adequado (não se registra reclamação contra empresas via ouvidoria do PROCON, para isso temos os canais adequados).

Informo que já foi feito contato com alguns consumidores que avaliaram sua demanda como "não resolvida" para tentar explicar essa diferença e o cidadão até entende que a pergunta de resolutividade da pesquisa não está relacionada a sua questão individual com a empresa e sim com o serviço de ouvidoria e os serviços prestados pelo do PROCON (se conseguiu registrar a reclamação contra a empresa, se sua demanda está tramitando de forma correta, se as informações prestadas pelo órgão tiraram suas dúvidas, se foi bem atendida, etc) mas mesmo assim informa que não vai avaliar como resolvida porque a empresa não resolveu.

Contudo, apesar dessas dificuldades conseguimos superar a meta estabelecida para 2021, e aumentaremos para 46% essa meta para o ano de 2022.

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Satisfação com o serviço de ouvidoria	60%	69%	66%	✗	67%

Apesar de melhorar em 6% em relação ao ano anterior, a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral não foi alcançada. Assim, será estabelecida como meta para 2022, 1% a mais que o valor alcançado em 2021.

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Nível das recomendações do serviço de ouvidoria	67%	75%	76%	✓	76%

Meta superada. Manteremos a meta alcançada em 2021 para 2022, pois acreditamos ser uma meta razoável e atingível.

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	100%	93%	100%	✓	100%

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços do PROCON.	20%	75%	100%	✓	80%
A taxa de conhecimento da Carta de Serviços diminuiu de 71% em 2020 para 44% em 2021.					

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Adequação das Cartas de Serviços conforme os requisitos metodológicos	---	84%	100%	✓	95%

Indicador	Em 2020	Meta para 2021	Resultado em 2021	Cumpriu?	Meta para 2022
Relatórios de ouvidoria trimestralmente e anualmente publicados nos sítios institucionais	100%	88%	100%	✓	100%
Foram publicados todos os relatórios trimestrais e anual dentro do prazo legal.					

4 - Avaliação individualizada da seccional a partir das manifestações

A Ouvidoria Geral propôs no Plano de Ação de 2022 a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Para tanto, foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

DIMENSÃO QUALIDADE

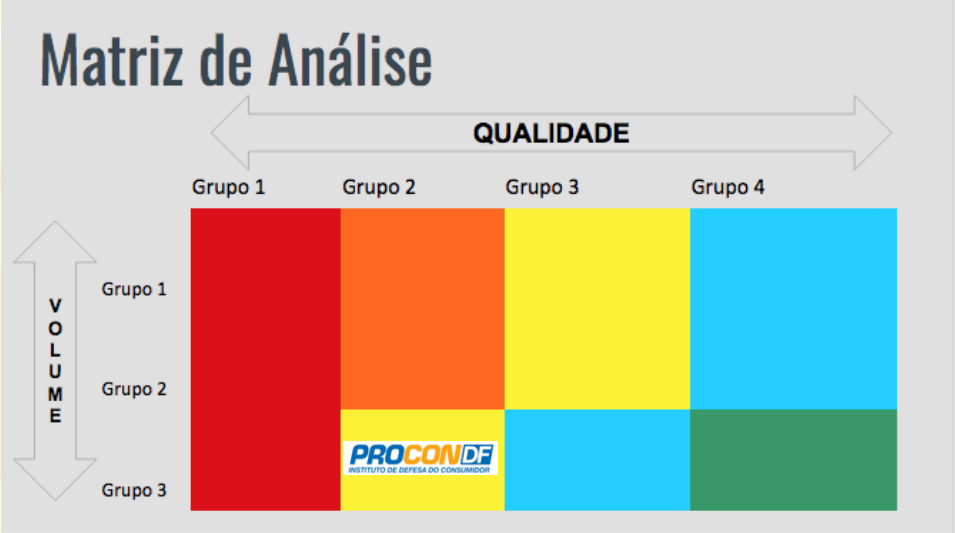
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO

Dessa forma, estamos classificados quanto ao Volume: Grupo 3 e quanto à Qualidade: Grupo 2. A partir nessa análise, essa secional está no grupo AMARELO, conforme gráfico e descrição abaixo:



Grupo 1 - seccionais nos Grupos Vermelho, Laranja e Amarelo

Indica um conjunto de ações destinadas a tratar dos principais aspectos relacionados às manifestações: volume e qualidade. Considerando o diagnóstico, estas unidades devem, obrigatoriamente, inserir as iniciativas aqui detalhadas em seus planos de ação, conforme a sua necessidade de foco (volume, qualidade ou ambos). Ainda, caso entendam ser possível, poderão ser definidas outras ações complementares. As ações são as mesmas e as metas variam de acordo com as cores.

Com base nessas informações e na análise nas iniciativas listadas pelo órgão central, entendemos que precisamos melhorar nos seguintes itens:

- Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas); e
- Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria.

PROJETOS E AÇÕES

Tendo como referência o Plano de Ação da Rede SIGO 2022 e a análise da nossa situação atual, seguem projetos e ações a serem realizadas em 2022, com o intuito de melhorar os indicadores, bem como o atendimento prestado à população:

PROJETO 1: OBJETIVO: Aumentar da satisfação com o serviço de Ouvidoria e aumentar de demandas avaliadas.

JUSTIFICATIVA: Melhorar os indicadores alcançados em 2021.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO: - Ligar para os consumidores que registraram demanda sobre o assunto mais demando "Orientação sobre direito do consumidor" (esse assunto não é tratado pela ouvidoria), assim que a demanda chegar (pré-atendimento), dando a devida orientação de como proceder para o correto registro da sua relação de consumo no PROCON-DF. - Ligar para os consumidores após a resposta definitiva ou complementar (pós-atendimento), tanto para os que avaliaram como "não resolvida", quanto aqueles que não avaliaram, para saber sua opinião sobre a resposta recebida e incentivar a realização da pesquisa de satisfação no sistema OUV-DF.

METAS PARA OS PROJETOS: 1 - **Pré-Atendimento**: fazer contato telefônico com 40% das manifestações classificadas no assunto mais demandado. 2 - **Pós-atendimento:** fazer contato telefônico com 15% do total de demandas recebidas. 3 - Aumentar em 10% o número de manifestações avaliadas.

RECURSOS: Pessoal lotado na ouvidoria, telefone;

RESPONSÁVEL: Ouvidor em exercício;

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios Trimestrais publicados na página da Ouvidoria do PROCON-DF.

CRONOGRAMA:

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
Aumento de demandas avaliadas	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	40%	Trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas
	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº total de demandas recebidas	15%	Trimestral	
	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Variação positiva de demandas avaliadas	10%	Mensal	
Esclarecemos que foram feitas algumas alterações para adequação à realidade da ouvidoria, que apenas com 1 servidora e receber um número alto de demandas (acima de 600 manifestações por ano).					

Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
Melhoria dos indicadores de performance - **Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria**	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº total de demandas recebidas	15%	Trimestral	Melhora do indicador de Qualidade do serviço de Ouvidoria Satisfação com o serviço de Ouvidoria
	Monitoramento mensal do indicador	Variação positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	1%	Trimestral	

PROJETO 2: OBJETIVO: Conscientizar o cidadão sobre as atribuições da Ouvidoria do PROCON-DF. Esclarecendo a diferença entre o trabalho da ouvidoria, dos canais oficiais de registro de dúvidas, orientações e denúncias relacionadas ao Direito do Consumidor.

JUSTIFICATIVA: Considerando que o assunto mais demando da Ouvidoria do PROCON-DF é o "Orientação sobre direito do consumidor", representando 34,7% das manifestações em 2021. Considerando que esse assunto não é responsabilidade ou atribuição da ouvidoria e sim das nossas áreas técnicas como Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Diretoria Jurídica. Considerando a necessidade de orientar melhor o cidadão sobre as atribuições da Ouvidoria bem como a diferenciação dos canais de atendimento, este projeto é pertinente e necessário.

ESTRATÉGIA DE AÇÃO: Criar conteúdo para divulgação no site e redes sociais com as orientações propostas; Realizar contato com os responsáveis da Central 162, por meio de ofício ou telefone, para alinhar a orientação junto à equipe de atendimento da central telefônica 162, informando aos cidadãos que esse assunto não deve ser registrado via ouvidoria e sim na central do PROCON no telefone 151 ou por e-mail 151@procon.df.gov.br.

METAS PARA OS PROJETOS: Diminuir em 5% o número de manifestações sobre esse assunto.

RECURSOS: não se aplica;

RESPONSÁVEL: Ouvidor em exercício;

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS: Relatórios Trimestrais publicados na página da Ouvidoria do PROCON-DF.

CRONOGRAMA:

Prazo:	**Ação:**
Julho de 2022	Contato com a Central 162 objetivando alinhar a orientação à equipe.
Julho e Agosto de 2022	Elaboração e divulgação do conteúdo com as orientações no site e nas redes sociais.

PROCONDF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Secretaria de Justiça e Cidadania

GDF
É tempo de ação.

162
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Acesso à Informação

PROCONDF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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