

# **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 substituo que atua em seus afastamentos legais. As atividades nesse período foram exercidas pelo substituto legal. A servidora titular estava de Licença Maternidade.

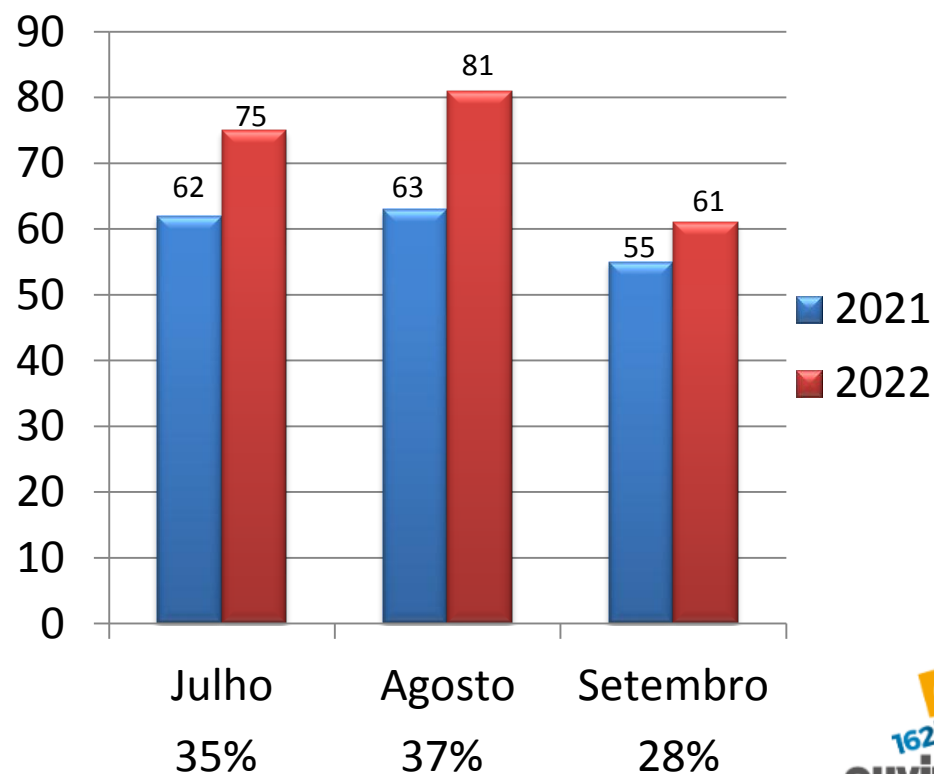
## EQUIPE

**LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS**  
Ouvidora Titular - Servidora Efetiva

**SHIRLEIDSON M. O. JUNIOR**  
Ouvidor Substituto - Servidor Efetivo

## Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve aumento em 20,5% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.



**Totais:**

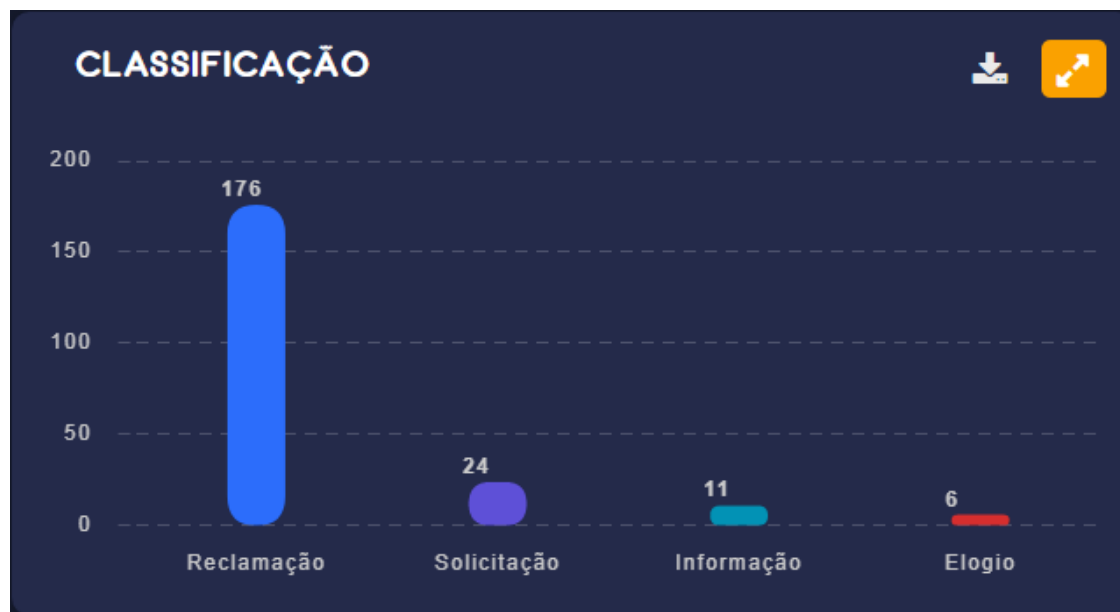
**2021: 180 manifestações**

**2022: 217 manifestações**

# Manifestações por classificação

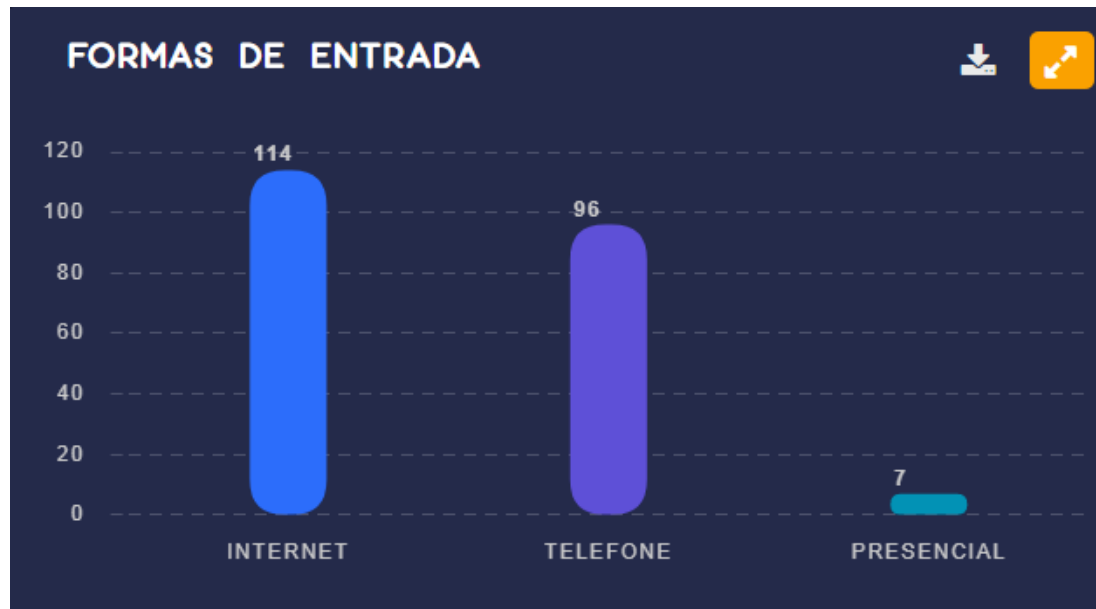
## 217 Manifestações

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.

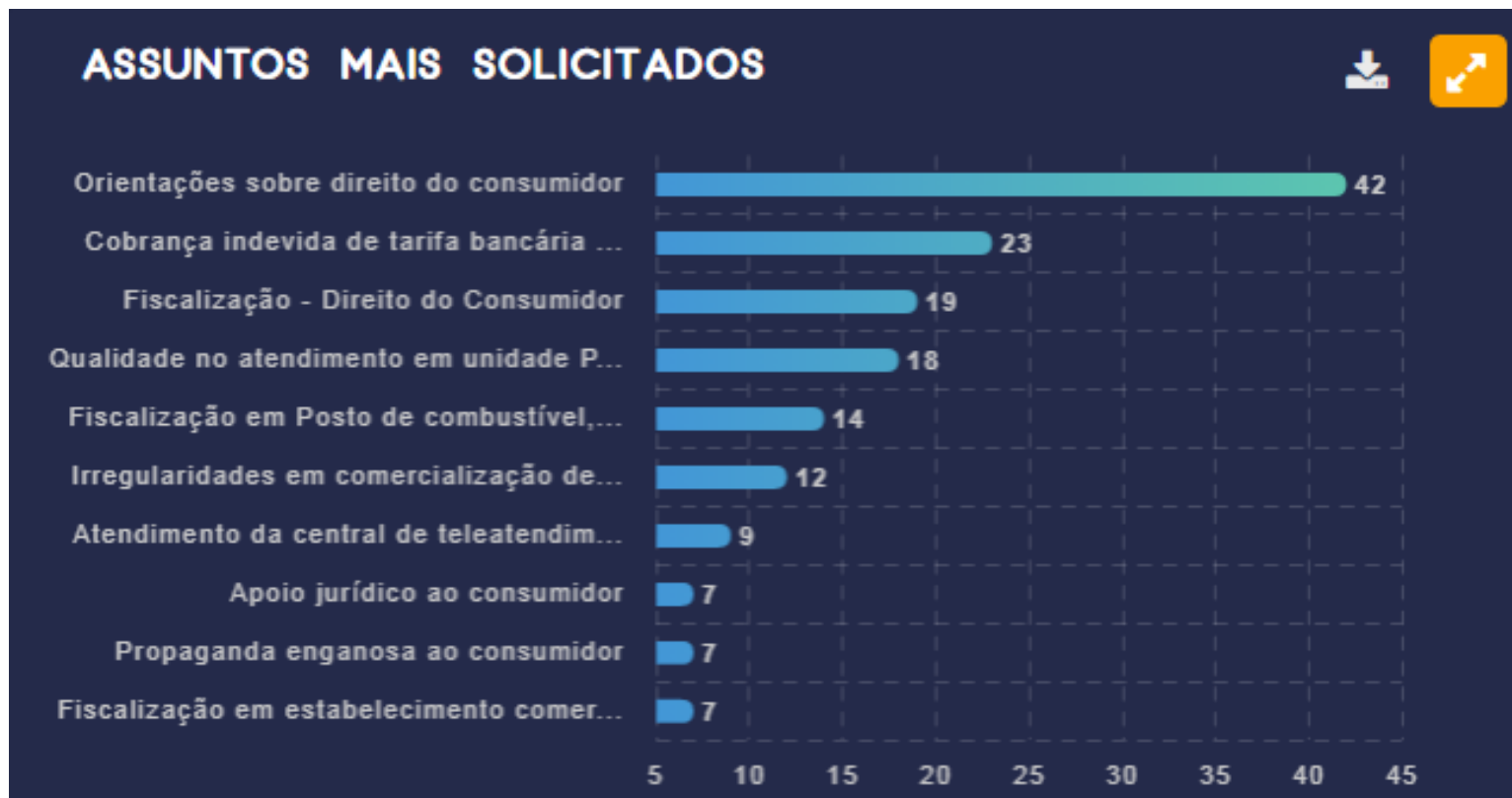


## Manifestações por formas de entrada

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 Assuntos mais demandados



## Os assuntos mais demandados

- Observa-se que 83% 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.
- O assunto “Atendimento da Central de Teleatendimento151” que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila. Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

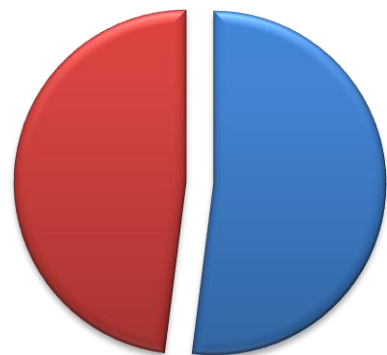
# Resolutividade

## 52%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria

-Iniciou-se nesse ano o pré-atendimento. Fizemos 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 2021:**  
56% de resolutividade



## Análise da implantação do Pré-Atendimento

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2022, a meta de 46% de resolutividade para o ano de 2022. Assim, conseguimos superar a meta nesse 3º trimestre (52%) bem como outras como veremos mais adiante.
- A meta no Plano era de realizar o pré-atendimento em 40% das demandas relacionadas ao assunto mais demandado, que no caso foi o “Orientações sobre direito do consumidor”. Nesse trimestre tivemos um total de 48 manifestações sobre o assunto em comento. E feito contato ou tentativa de contato todos os 48 manifestantes em pré-atendimento, alcançando um índice de 100%.

## Cumprimento do prazo de resposta

# 100%

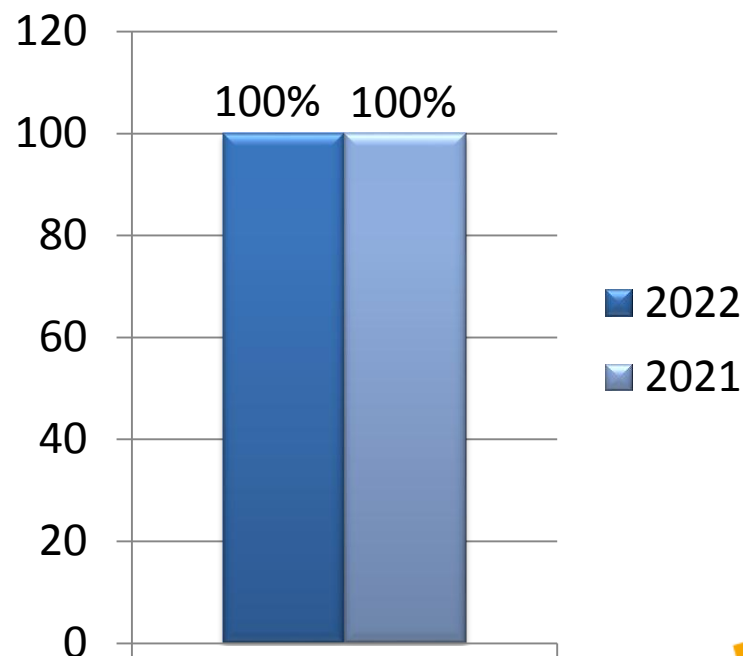
Prazo médio de resposta em 2022: 6,2 dias

- 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. A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas.

**Em 2021:**

Prazo médio de resposta: 3,8 dias

Cumprimento do Prazo: 100%



## Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



## Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

	OPERACIONAL			QUALIDADE DO SERVIÇO DE OUVIDORIA				INSTITUCIONAL
INDICADOR E META → PERÍODO ↓	Publicação trimestral dos relatórios de ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria <u>Meta 100%</u>	Adequação dos requisitos básicos das cartas de serviços <u>Meta 95%</u>	Satisfação com o serviço de ouvidoria <u>Meta 67%</u>	Recomendação do serviço de ouvidoria <u>Meta 76%</u>	Qualidade da Resposta <u>Meta 56%</u>	Clareza das informações nas Cartas de Serviços <u>Meta 80%</u>	Resolutividade do Órgão <u>Meta 46%</u>
4º TRI 2022	-	-	-	-	-	-	-	-
<u>3º TRI 2022</u>	-	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>75%</u>	<u>71%</u>	<u>57%</u>	<u>100%</u>	<u>52%</u>
<u>2º TRI 2022</u>	-	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>71%</u>	<u>75%</u>	<u>58%</u>	<u>0%</u>	<u>35%</u>
<u>1º TRI 2022</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>100%</u>	<u>71%</u>	<u>81%</u>	<u>67%</u>	<u>67%</u>	<u>54%</u>

- Essas metas foram estabelecidas no Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2022.
- Sobre o indicador “Clareza das informações nas Cartas de Serviços”, destaca-se que nesse trimestre foi feita a revisão geral da nossa Carta, processo SEI 00015-00011281/2022-71, o que melhorou consideravelmente o resultado.
- Superou-se, nesse trimestre, quase todas as metas, inclusive a mais desafiadora que é a resolutividade, devido o explicitado na slide 8 que trata desse indicador.

## Comparativo com Plano de Ação Anual de Atividades para 2022

- Algumas metas relacionadas aos indicadores do OUV-DF foram cumpridas (vide slide anterior);
- Itens que precisamos melhorar:
  - Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas); (**Não cumprida**: no 3º trimestre de 2021 foram avaliadas 50 manifestações e em 2022, 40);
  - Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria. (**Cumprido**: essa meta não foi alcançada no ano de 2021 (69% meta, e batemos 66%) por isso foi colocado como meta a ser batida esse ano. Nesse 3º trimestre chegamos em 75% e a meta era 67%) assim a superamos. Acreditamos que essa melhora significativa seja pela implementação do pré-atendimento).
- O Plano de Ação Anual de Atividades para 2022 poderá ser revisto para melhor adequação a realidade do órgão.

# Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

## Lei de Acesso a Informação

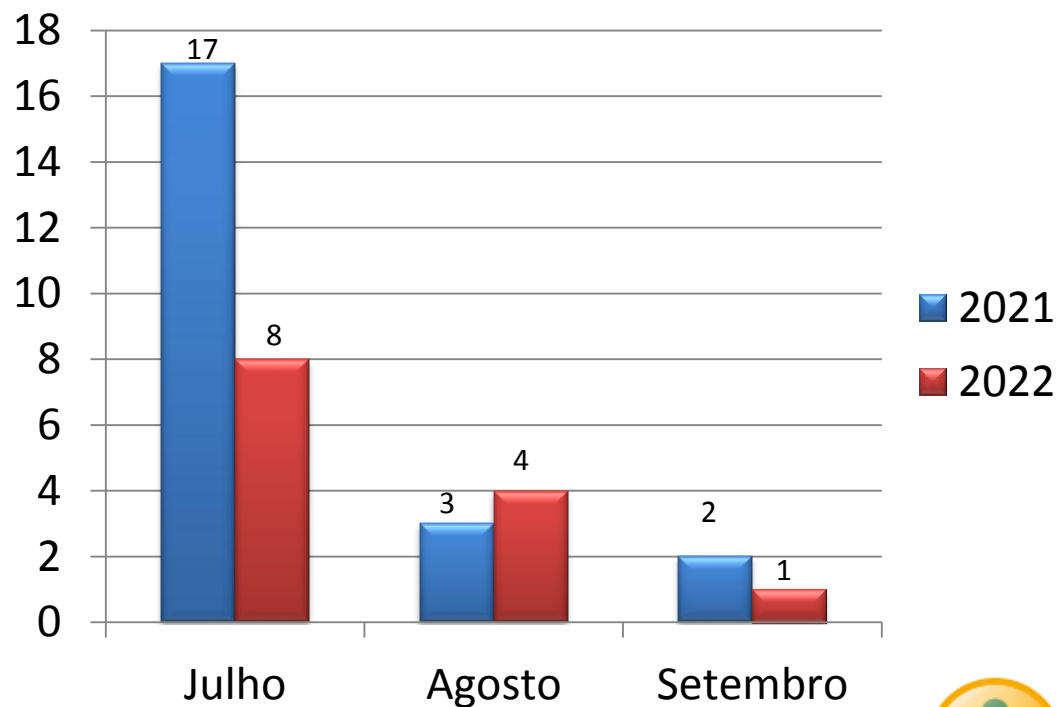
Transparência Passiva

3º trimestre de 2022



Acesso à  
Informação

## Pedidos recebidos de acesso a informação



**Totais:**

**2021: 22 pedidos**

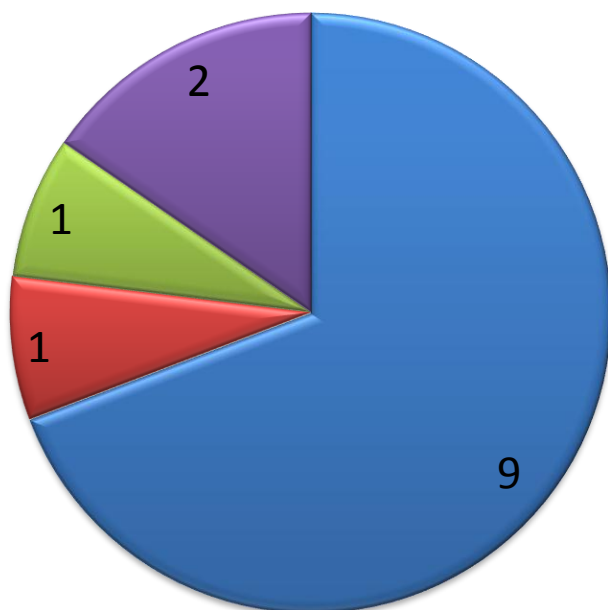
**2022: 13 pedidos**

**OBS: Todos esses pedidos já foram respondidos**



**Acesso à  
Informação**

## Pedidos por assunto – Lei de acesso a Informação



■ Solicita Vista/acesso de documento/processo

■ Dados de Fiscalização

■ Direito do Consumidor

■ Informações administrativas



**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