

PROCON-DF

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE
2023



OUVIDORIA



Apresentação

A Ouvidoria seccional do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-DF, localizada na unidade Sede (Edifício Venâncio Shopping), conta com uma servidora e atende o público em geral, com suas demandas e dúvidas relacionadas aos serviços prestados pelo órgão.

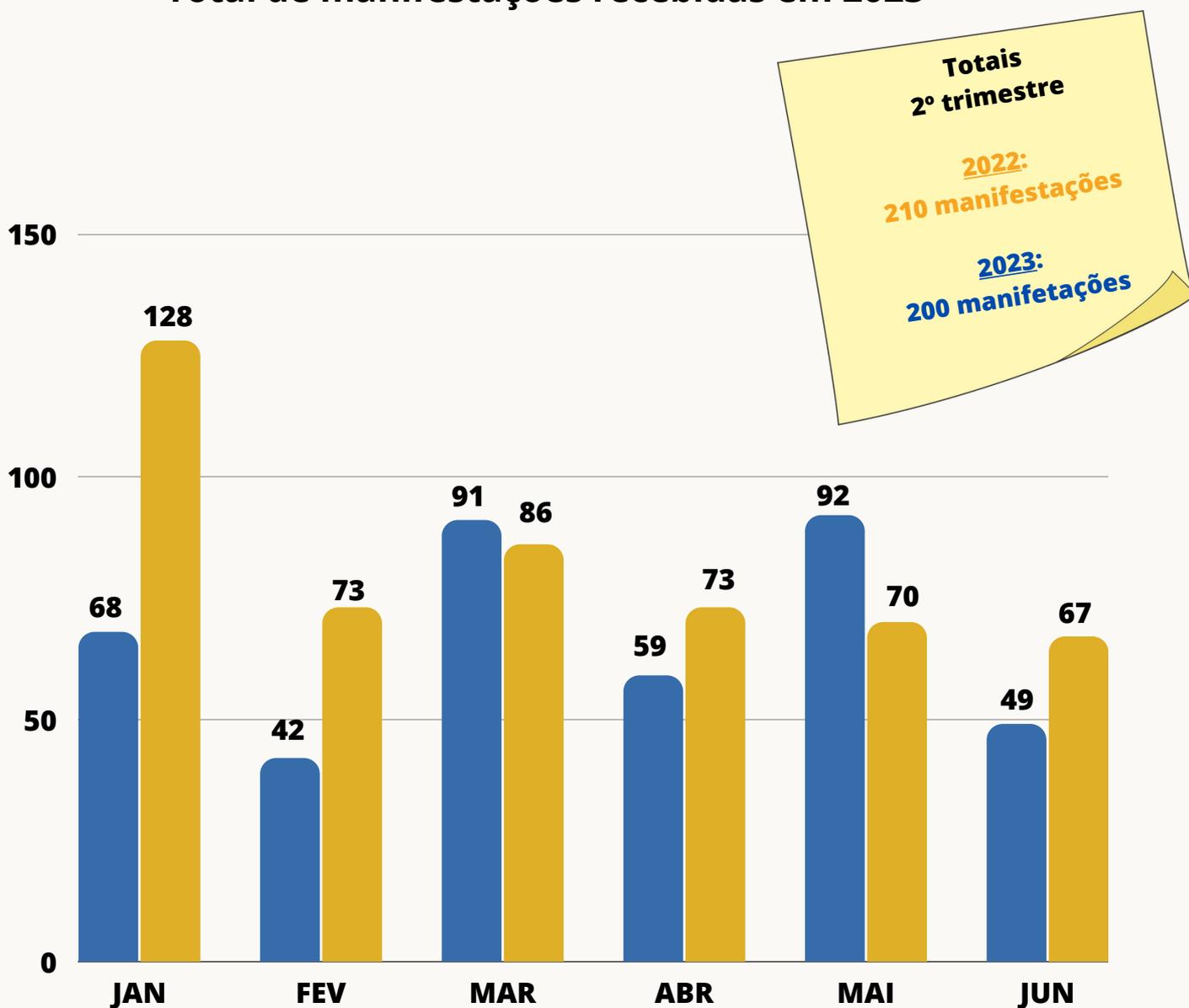
O PROCON-DF possui como missão promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade. Para isso, o Instituto presta atendimento presencial, por telefone (151) e on-line ao consumidor (e-mail 151@procon.df.gov.br e nuapdoc@procon.df.gov.br). O objetivo do atendimento é esclarecer dúvidas, orientar, receber denúncias e harmonizar as relações entre consumidor e fornecedor. O PROCON, ainda, atua de forma preventiva através da sua equipe de fiscalização, orientando os fornecedores, vistoriando infrações às leis consumeristas.

O canal de ouvidoria colabora com o aperfeiçoamento dessa missão identificando possíveis situações, problemas ou gargalos relevantes, do ponto de vista dos cidadãos, que precisam ser avaliados e/ou melhorados buscando satisfazer as necessidades desses que são quem utilizam os nossos serviços.

Dúvidas, orientações, denúncias e registro de reclamações contra EMPRESAS sobre relações de consumo, não são de competência da Ouvidoria. A ouvidoria do PROCON atua em demandas relacionadas ao próprio órgão. À Ouvidoria compete receber reclamação, denúncia, sugestão, elogio e informações de caráter geral sobre serviços do PROCON, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, qualidade no atendimento em unidades do Procon-DF bem como da central telefônica 151, atuação do servidor público, problema com andamento de processos já aberto, bem como pedidos de informação (Lei de Acesso a Informação) relacionados a orçamento público, contratos, concurso, servidores, cargos comissionados, despesas, etc.

Visão Geral

Total de manifestações recebidas em 2023



Houve uma leve diminuição em 4,7% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano passado.

Indicadores

	Meta 2023	1° TRI	2° TRI	3° TRI	4° TRI
Recomendação	76%	83%	80%		
Satisfação	72%	94%	75%		
Qualidade Resposta	63%	83%	67%		
Resolutividade	47%	41%	37%		

- Essas metas foram estabelecidas no Plano de Ação Anual de Atividades da Ouvidoria do PROCON-DF para 2023.

- O índice resolutividade, não alcançado, se deve ao fato de que muitas demandas serem 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.

Tipologias



Conforme se observa acima, 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, o que é um equívoco. Clique aqui para orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF.

Assuntos mais recorrentes 2º trimestre 2023



Os 10 Assuntos mais recorrentes

- Observa-se que 74% 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.

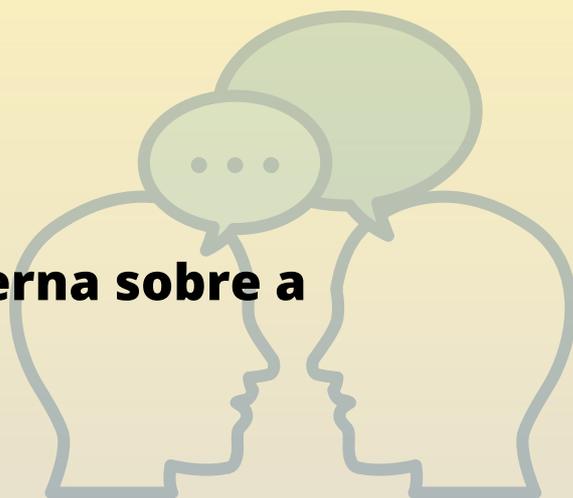
- Nota-se que vem aparecendo nos assuntos mais demandados tópicos que são de fato assuntos a serem tratados pela Ouvidoria do PROCON-DF. São eles: Qualidade no atendimento em unidade Procon, Atendimento da Central de Teleatendimento 151 e Servidor Público. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (%).

- O assunto "Agendamento em serviços públicos" não apareceu entre os mais demandado. O PROCON-DF voltou a atender também sem agendamento, por ordem de chegada.

- O assunto "Atendimento da Central de Teleatendimento 151" que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila (no 1º trimestre de 2021 esse assunto estava em 2º lugar). Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

Projetos

Comunicação/divulgação interna sobre a ouvidoria e os resultados.



Ações

Pré e Pós-Atendimento

- Foi estabelecida, no Plano de Ação Anual de Atividades para 2023, a meta de 47% de resolutividade para o ano de 2023.
- Pré-Atendimento: continuar com as ligações antes da resposta definitiva nos casos relacionados ao direito do consumidor, no assunto mais demandado "Orientações sobre Direito do Consumidor". Ligar para 50% dos demandantes.
- Pós-Atendimento: sobre o assunto "Qualidade no atendimento em unidade Procon", fazer um pós-atendimento verificando se a demanda foi resolvida a contento, identificando possíveis falhas nas respostas das áreas técnicas. Ligar para 30% das manifestações classificadas neste assunto.

Participação em reunião do Comitê Interno de Governança (CIG) do IDC-PROCON/DF - 15/06/2023

Circular n.º 3/2023 - PROCON-DF/GABINETE (doc. 114865009)

