

# PLANO DE AÇÃO

## 2023

Ouvidoria do PROCON-DF

## 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

## 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.

Vimos, através das informações colhidas no sistema Participa-DF, nesse Plano de Ação, propor mudanças e melhorias, para nosso Instituto, no atendimento a nossa comunidade.

Fizemos o diagnóstico baseado nos dados obtidos no sistema Participa-DF, avaliando os indicadores de desempenho da ouvidoria seccional do PROCON-DF no ano de 2022, verificando a evolução e o desempenho de desses indicadores.

As metas para 2023 foram as estabelecidas tendo como base os resultados alcançados em 2022, visando manter e/ou melhorar gradativa dos resultados dessa unidade.

As ações e projetos foram elaborados visando manter e/ou melhorar os indicadores avaliados bem como a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos.

## Diagnóstico

O ano de 2022 teve uma pequena diminuição de 4,5% no número de manifestações de 2021. Normalmente a quantidade de reclamações na ouvidoria varia de acordo com o calendário consumerista ou algum evento/acontecimento específico relacionada ao Direito do Consumidor. A exemplo temos o período de novembro, dezembro e janeiro que normalmente o número de reclamações contra empresas tende a aumentar tendo em vista a volta às aulas (compra de material escolar), Black Friday, férias (viagens) e datas comemorativas como Natal e Réveillon (troca de presentes).

Muitas vezes o consumidor busca a ouvidoria para alguma demanda de relação de consumo, como: reclamações, dúvidas, orientações, fazer denúncias, etc.



## 1 - Tipologia

Qual é a tipologia mais presente?

### RECLAMAÇÃO

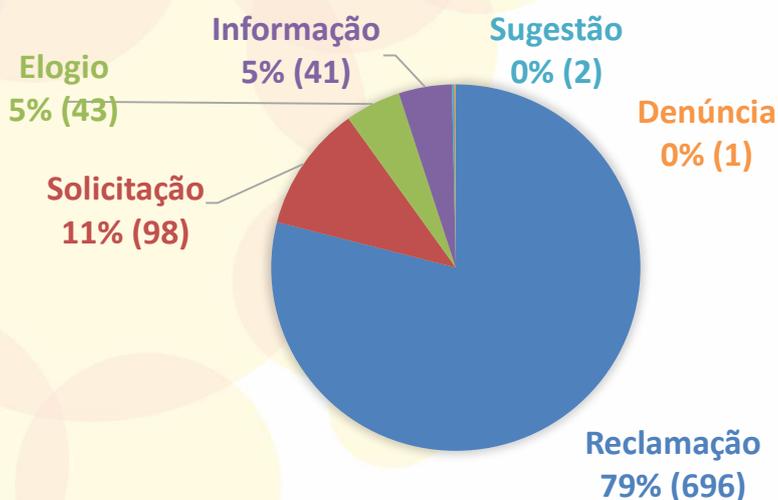
Considerando que a Tipologia Reclamação, Assunto “Orientações sobre Direito do Consumidor”, é o mais reclamado no nosso Instituto, esclarece-se que muitos consumidores tentam registrar na ouvidoria denúncias e reclamações contra empresas, acreditando ser este o canal adequado, o que é um erro. A ouvidoria do PROCON atua em reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo próprio órgão, nesses casos as reclamações devem ser feitas diretamente no atendimento do PROCON.

**Clique aqui** para orientações sobre como registrar suas reclamações contra EMPRESAS no PROCON-DF.

Em 2021 foram 77% de reclamações.

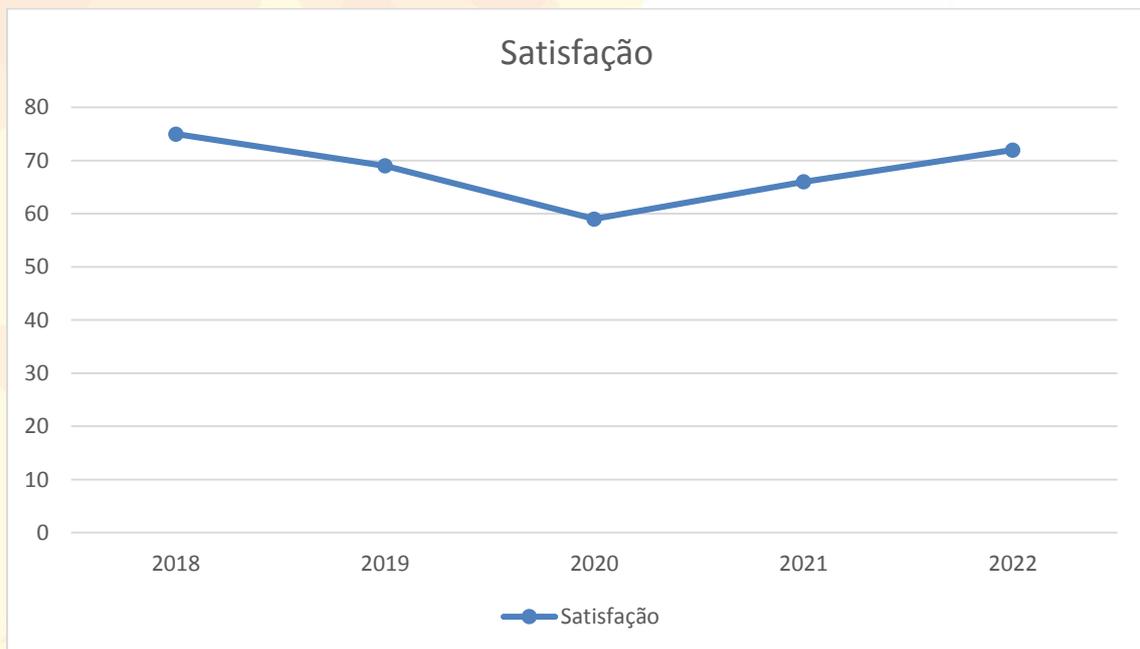
Em 2022 foram 79% de reclamações.

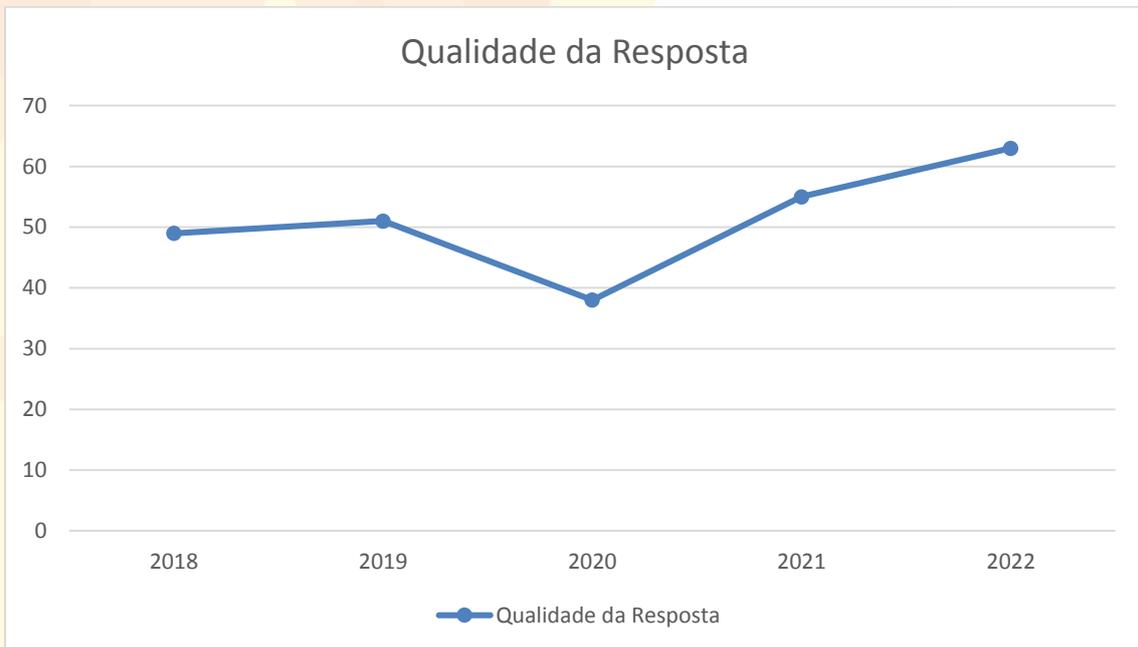
### TIPOLOGIAS 2022

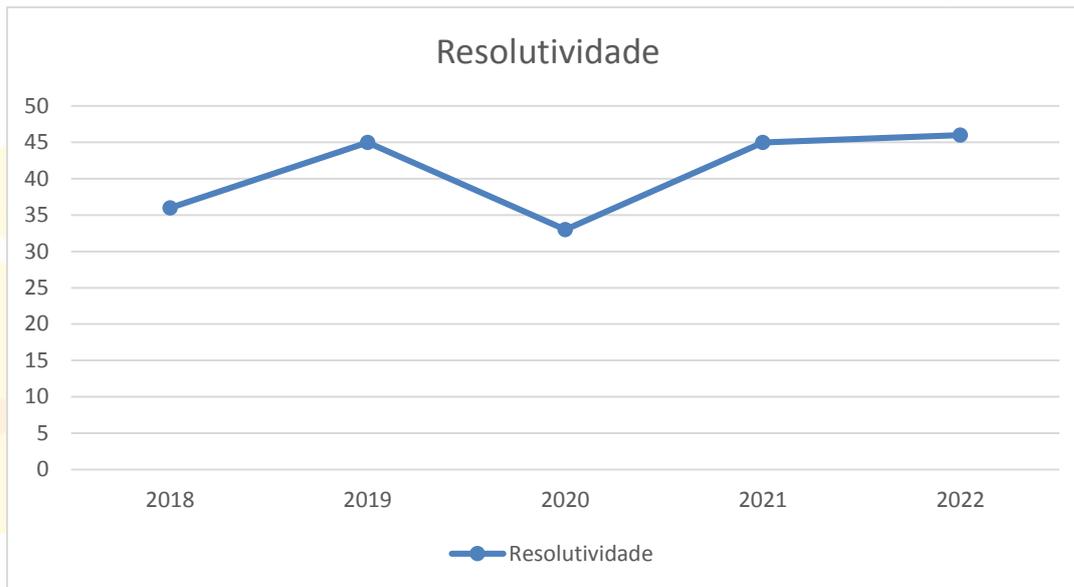


## 2 - Indicadores

	Satisfação com o serviço de ouvidoria	Recomendação do serviço de ouvidoria	Qualidade da Resposta	Resolutividade do Órgão
<b>META SIGO 2022</b>	<b>64%</b>	<b>73%</b>	<b>48%</b>	<b>42%</b>
<b>META PROCON 2022</b>	<b>67%</b>	<b>76%</b>	<b>56%</b>	<b>46%</b>
<b>Resultado de 2022 (Onde Estou)</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>	<b>63%</b>	<b>46%</b>
<b>META 2023 (Onde Chegar)</b>	<b><u>Manter 72%</u></b>	<b><u>Manter 76%</u></b>	<b><u>Manter 63%</u></b>	<b><u>Aumentar 47%</u></b>







- Alcançamos todas as metas de performance, inclusive a mais desafiadora para o órgão que é a resolutividade. Ressaltamos a dificuldade de o consumidor conseguir separar a sua frustração de muitas vezes não ter sua demanda resolvida pela empresa da 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 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 PROCON (ex: 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.

- Avaliamos que devido à especificidade desta entidade, o indicador da Qualidade da resposta 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 resolvida. 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 não resolvendo o problema consumerista e sim indicando o caminho correto para o seu registro, o cidadão avalia que a resposta é de qualidade.

- Fica muito evidente que no ano de 2020 devido a pandemia do COVID-19, todos os indicadores tiveram uma queda. Recebemos via ouvidoria muitas denúncias relacionadas a fiscalização das regras sanitárias estabelecidas pelas autoridades (uso de álcool gel, máscaras, aglomerações, etc). Uma das principais demandas era sobre os preços abusivos desses itens (O PROCON fez parte da Ação Integrada contra a COVID-19).

Teve também muitos consumidores querendo registrar suas reclamações individuais contra empresas por meio da ouvidoria. Observa-se que logo no ano de 2021 conseguimos recuperar praticamente todos os indicadores de performance.

### 3 – Assuntos mais reclamados

#### 2021

- Orientações sobre direito do consumidor – 235
- Apoio jurídico ao consumidor – 96
- Irregularidades em comercialização de produtos aos consumidores – 79
- Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor – 54
- Qualidade no atendimento em unidade Procon - 46

#### 2022

- Orientação sobre direito do consumidor – 206
- Fiscalização - Direito do consumidor – 96
- Qualidade no atendimento em unidade Procon – 80
- Cobrança indevida de tarifa bancária do cliente, consumidor – 55
- Apoio jurídico ao consumidor – 48

- Observa-se que 83,5% dos 5 assuntos mais demandados 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 “Orientação sobre direito do consumidor” teve uma redução de 12%. Já o assunto típico de ouvidoria “Qualidade no atendimento em unidade Procon” teve aumento significativo de 74%.

- Notou-se que a mudança promovida na central de teleatendimento 151 no ano de 2021, foi bastante positiva, e a quantidade de manifestações na ouvidoria continua diminuindo, atendendo uma demanda importante da sociedade.

A Central de teleatendimento 151 sempre foi assunto de destaque nos mais reclamados do PROCON-DF dos últimos anos. Devido ao grande número de reclamações referentes a falta de atendimento pela central telefônica que funcionava dentro das instalações da Sede do PROCON-DF, com equipamentos antigos, a atual Diretoria conseguiu transferir a nossa central para a central 156 do GDF em fevereiro de 2021, a qual tem maior e melhor estrutura para ofertar esse tipo de atendimento ao cidadão.

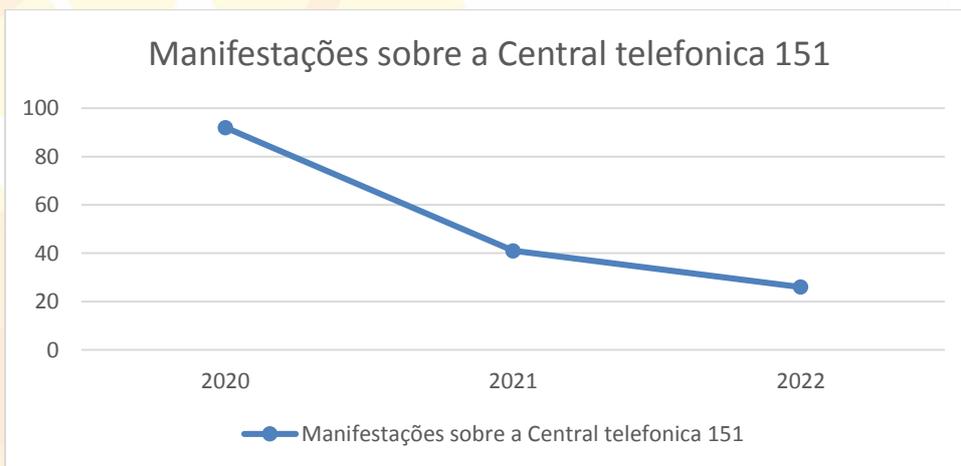
Como se observa nos últimos rankings, o assunto “Atendimento da Central de teleatendimento 151” vem caindo de posição e até saindo do rol dos 10 mais demandados em alguns trimestres.

- Assunto: Atendimento da central de teleatendimento 151:

-Em 2020: 3º lugar, com 92 reclamações;

-Em 2021: 7º lugar, com 41 reclamações. (Diminuição de 55%)

-Em 2022: 8º lugar, com 26 reclamações. (Diminuição de 37%)



### Os 10+ de 2022



## 4 - Avaliação individualizada da seccional a partir das manifestações

A Ouvidoria Geral propôs no Plano de Ação de 2023 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

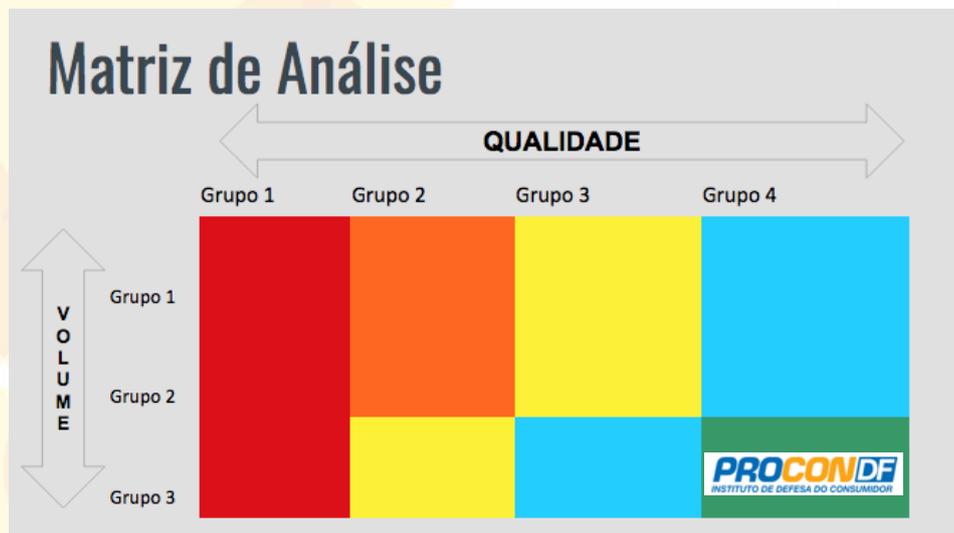
Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

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 4. A partir nessa análise, essa seccional está no grupo VERDE, conforme gráfico e descrição abaixo:



O PROCON terminou o ano de 2021 no grupo AMARELO, pois não tinha alcançado a meta SIGO de qualidade "Satisfação com o serviço de ouvidoria".

Como vimos no ano de 2022 alcançamos todas as metas da rede e ficamos no grupo VERDE.

## 5 - Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

Atualmente a ouvidoria conta com uma servidora nomeada para o cargo de Ouvidora e um substituto designado que atua em seus afastamentos legais. As atividades do primeiro semestre do ano foram exercidas pela Ouvidora titular e as do segundo semestre pelo substituto legal. A servidora titular estava de Licença Maternidade.

O canal de ouvidoria recebe em sua maioria manifestações de consumidores que objetivam reclamar em desfavor de empresas. Entende-se que sobre o atendimento on-line por meio do Participa-DF não seja possível propor mudanças para diminuir esse tipo de manifestação (72,8% entram pela internet), contudo pela entrada telefônica (162) é possível o atendente não registrar a reclamação e já orientar o cidadão dos canais do PROCON (26,2% dos registros desse assunto foram feitos pelo 162).

No PROCON tem-se a favor, o ótimo relacionamento e comunicação com a Direção Geral e os Diretores das áreas técnicas; os responsáveis pelas áreas técnicas são servidores efetivos; as respostas dadas pelas áreas técnicas têm sido individualizadas, dando atenção a cada caso e não apenas dada resposta padrão; capacitação frequente por parte da Ouvidoria Geral; baixa rotatividade de ouvidor. Algumas dificuldades são: a baixa quantidade de pessoal na ouvidoria; computadores e equipamentos obsoletos e a falta de sala separada para a ouvidoria.

Iniciou-se em 2022 o pré-atendimento. Fez-se 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.

Destaca-se que os indicadores melhoraram no decorrer dos anos e que as metas estão sendo alcançadas, o que reflete a qualidade dos serviços do órgão.

Observa-se também resultado bastante positivo com relação ao serviço prestado ao consumidor por meio da central 151.

## Ações e Projetos

### 1 - Ações

**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:** Conforme foi percebido que o assunto “Qualidade no atendimento em unidade Procon” teve aumento significativo, iniciar 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.

**Relacionamento com outros órgãos:** fazer contato com a Central 162 para avaliar a possibilidade de orientação dos atendentes da central 162 no sentido de não registrar demanda contra EMPRESAS e sim encaminhar aos canais do PROCON.

**Feedback à área técnica:** informar à área técnica da resposta do consumidor referente a pesquisa de satisfação (caso ele tenha respondido a pesquisa);

### 2 - Projeto

Com base no diagnóstico e vivência do dia a dia da Ouvidoria tanto com os servidores do órgão como com os cidadãos, segue abaixo projeto para ser desenvolvido no ano de 2023:

1. Nome: Comunicação/divulgação interna sobre a ouvidoria e os resultados.
2. Justificativa: Considerando que muitas vezes os resultados, melhorias e elogios ficam restritos a um número pequeno de pessoas, muitas vezes apenas àquelas envolvidas diretamente no serviço ou setor; faz-se necessário essa ampla divulgação interna para conhecimento dos servidores da relevância da ouvidoria.
3. Objetivo: Demonstrar que o trabalho que está sendo realizado por toda equipe do órgão está dando resultado para o cidadão; contribuir com a motivação dos servidores a fim de buscar cada dia mais melhorias nos serviços prestados.
4. Benefícios/Resultados Esperados: promover conhecimento de como o trabalho do servidor pode impactar positivamente na vida do cidadão; valorização interna da ouvidoria;
5. Aferição de Resultados: Quantidade de divulgações
6. Peças de Comunicação: Circulares, folders, flyer, e-mail
7. Cronograma: uma EDIÇÃO divulgação a cada trimestre
8. Equipe do Projeto/ Responsáveis: Ouvidoria

**PROCONDF**  
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



**Acesso à  
Informação**

  
**162**  
**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)