

Relatório **Ouvidoria**

2019
1º Semestre

EQUIPE



Diretor Executivo
Fernando Capez

Ouvidores

Leila Regina Ladeira Cordeiro
Marcus Vinicius Bruno Francisco

Especialistas

Cláudia Possan Foschiera
Cristina Tiemi Ichikawa Boschetti
Edilene Aparecida Conde de Oliveira
Eliza Yoshie Shimabukuro
Fernando Ramos de Queiroz
Glauca Alves da Silva

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o canal pelo qual usuários e funcionários enviam suas manifestações em relação aos serviços do Procon SP.

Os protocolos coletados durante o semestre são analisados coletivamente para oferecer um relatório de devolutiva aos usuários e aos dirigentes, um instrumento de gestão.

Este relatório também cumpre ao que dispõe o parágrafo único do artigo 9º da Lei 10.294/99, regulamentada pelos Decretos 50.656/06, 51.561/07 e 60.399/14.

Assim esta publicação consolida a Ouvidoria como uma importante ferramenta de gestão e fortalece seu princípio de “[...] *transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público*”, conforme prevê o Decreto nº 60.399/14.

METODOLOGIA

Os registros das manifestações da Ouvidoria são formalizados no Sistema de Ouvidorias, que é de responsabilidade da Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo.

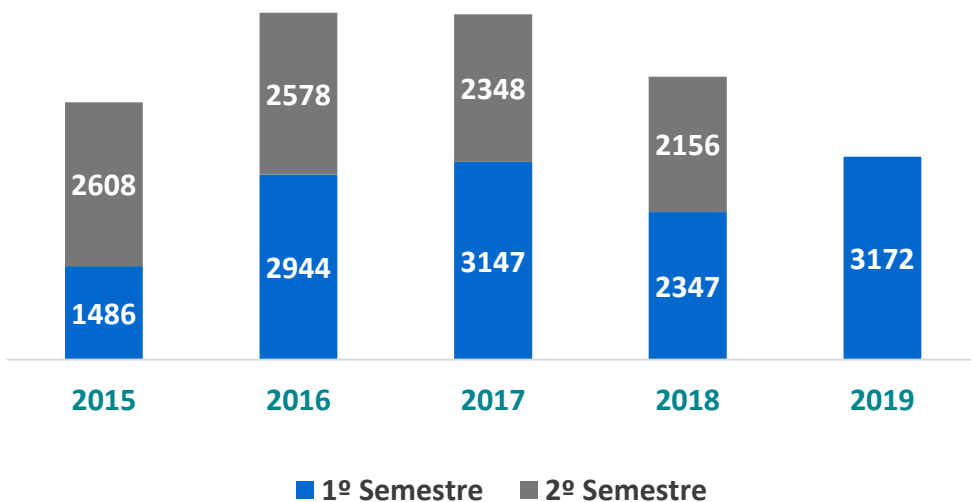
Os dados foram coletados em **23/07/19**, porém em razão da dinamicidade dos trabalhos e dos prazos praticados pela Ouvidoria, em uma nova extração a qualquer tempo poderão ocorrer pequenas variações.

A análise dos dados será apresentada em três dimensões, conforme figura abaixo:



Manifestações

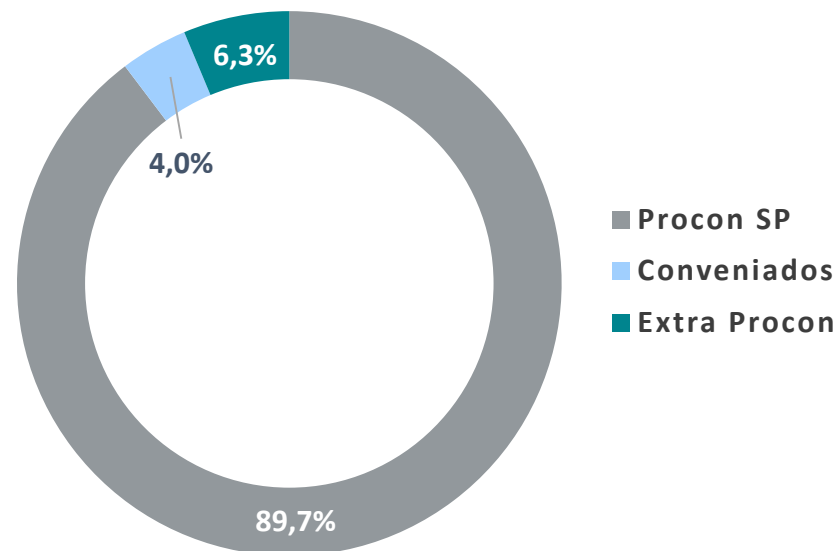
A Ouvidoria registrou **3.172** protocolos no **1º sem 2019**.



VOLUME DE ATENDIMENTO*  **47%**

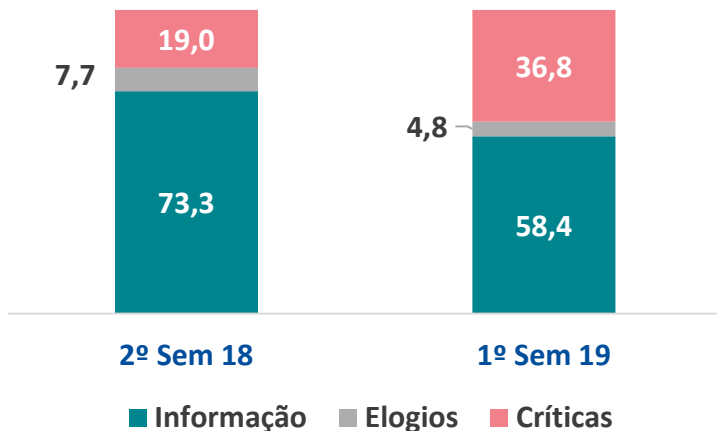
* Em relação ao semestre ao anterior

A quem se referem



Referem ao(s)	Quant.
Procon SP	2845
Conveniados	127
Extra Procon	200

Tipos de Manifestações



Em relação ao semestre anterior houve uma queda proporcional de registros de elogios e informações, dando espaço para o aumento de **17,8** pontos percentuais de críticas.

Importante esclarecer que as informações representam aqueles usuários que por desconhecimento ou por impossibilidade de acessar aos canais de atendimento do Procon SP, optam por contatar diretamente a Ouvidoria.

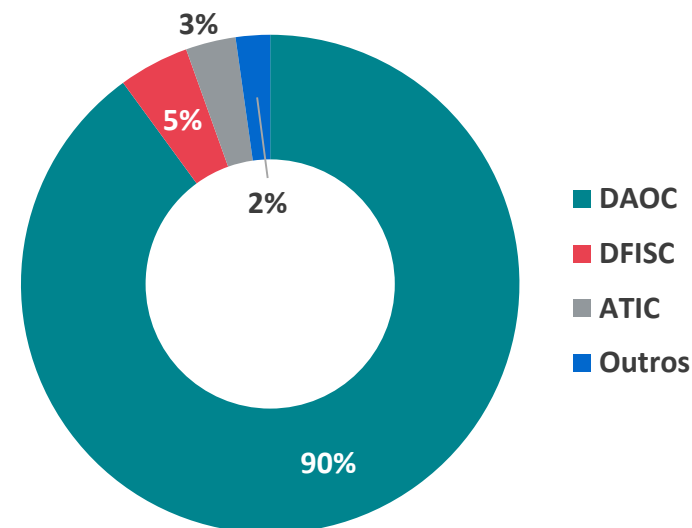
Informações

O número de informações ainda representa a maior demanda da equipe da Ouvidoria.

Neste tipo de atendimento os especialistas identificam o motivo ou necessidade do contato do usuário e orientam sobre os serviços e os canais adequados dos setores da Fundação.

1662 protocolos

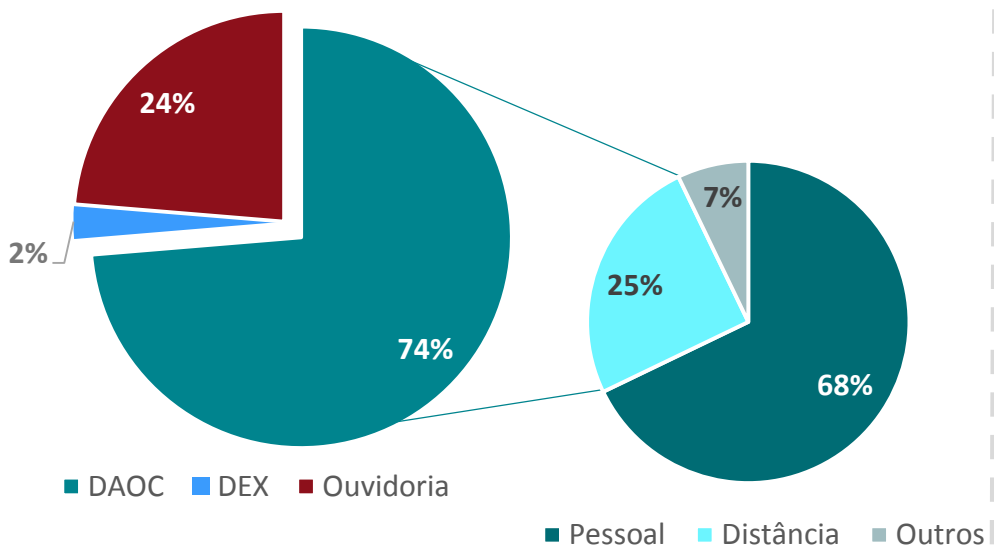
Os usuários foram orientados a procurar...



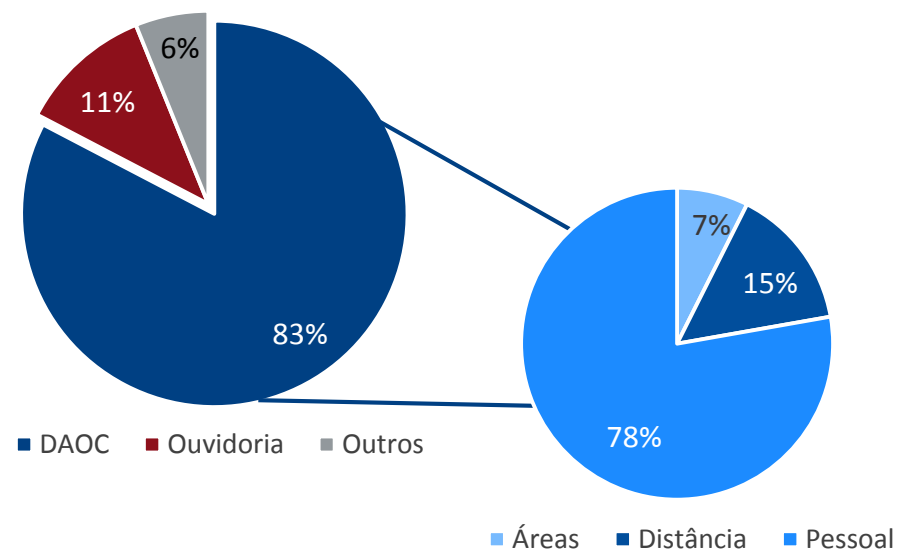
Elogios

Foram registrados **137** protocolos de usuários que destinaram seu tempo para elogiar e/ou agradecer a Instituição, suas equipes ou colaboradores. Deste total, **98** registros foram direcionados a **funcionários**, **38** para **equipes** e **01** à **Instituição**.

Equipes elogiadas



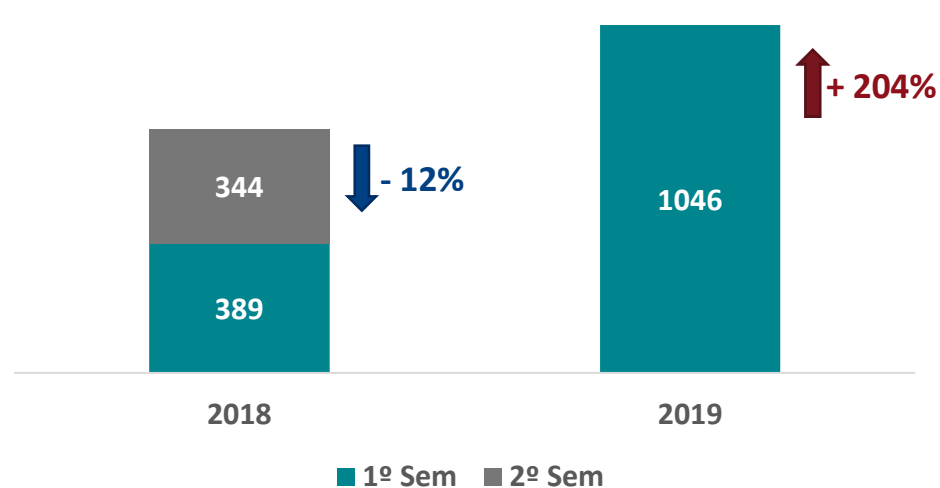
Funcionários elogiados



Críticas (denúncias/ reclamações/ sugestões)

A Ouvidoria recebeu **1046** manifestações de usuários descontentes com os serviços da Fundação ou que quiseram criticar construtivamente por meio de sugestões ou ainda formalizaram denúncias.

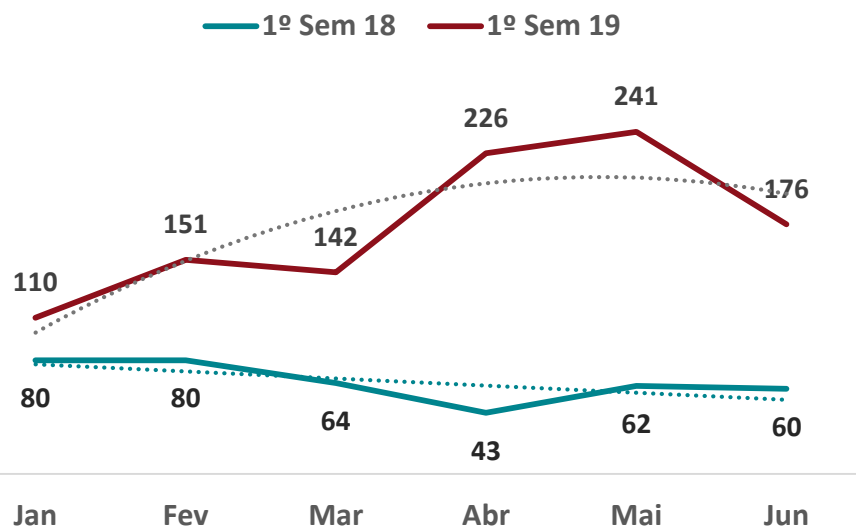
Comparado ao **semestre anterior** houve um **aumento de 204%** de registros de críticas, já em relação ao **1º semestre de 2018 a elevação foi de 169%**. Importante destacar que no **2º Semestre de 2018**, havia acontecido uma **redução de 12%** no registro destes tipos de manifestações.



A Ouvidoria no **1º semestre 2019** já recebeu **43% a mais** de críticas do que o ano inteiro de 2018.

Críticas

Comparativo mensal

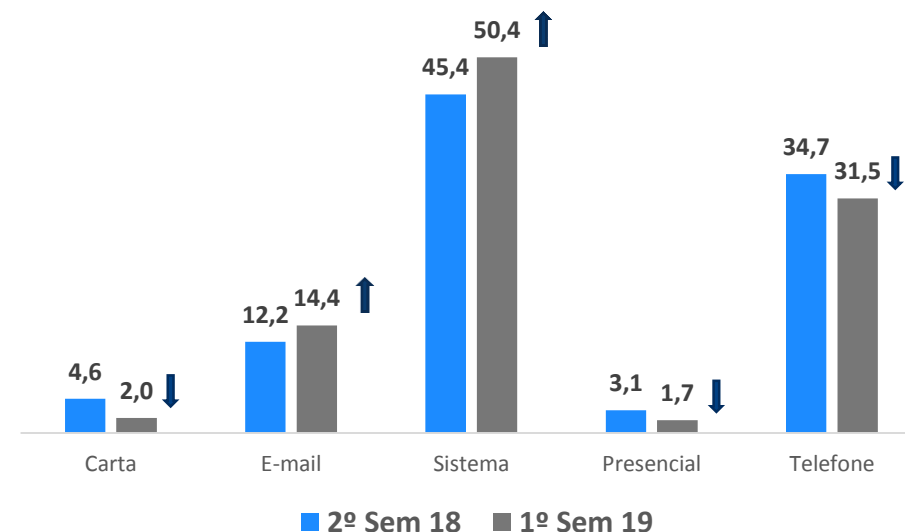


As críticas mantiveram um média mensal de **164 registros**, sendo **janeiro** o mês com **menor procura** e **maio** com a **maior demanda**.

A tendência de crescimento deste tipo de manifestação teve uma **queda representativa apenas em junho**, que só poderá ser confirmada no 2º semestre deste ano.

Acesso à Ouvidoria

Para registrar críticas os usuários optaram por fazer contato em sua maioria pela **internet**, pois dos **1046 protocolos 64,8%** foram realizados pelo Sistema de Ouvidorias e e-mail.



A tendência de queda dos outros meios de contato segue como nos últimos anos.

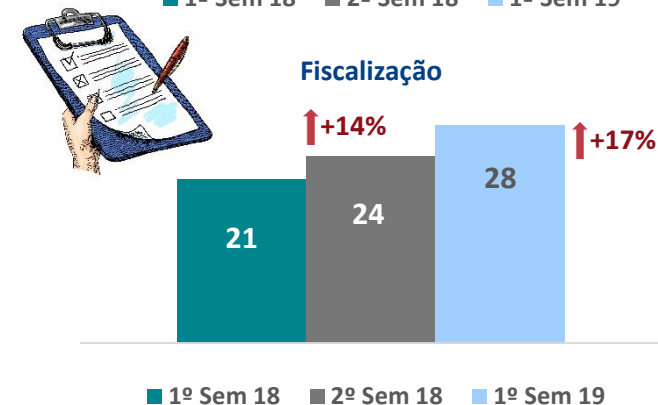
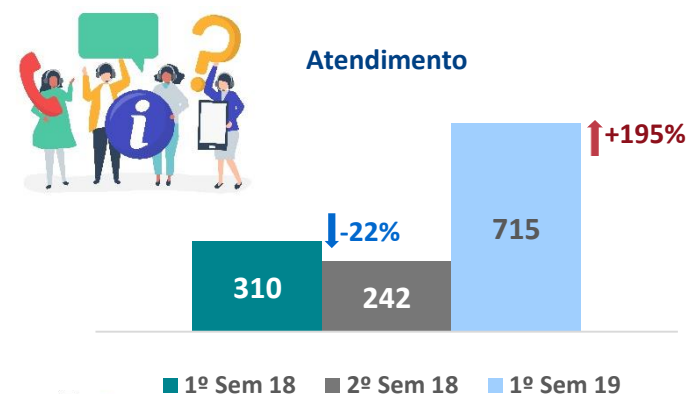
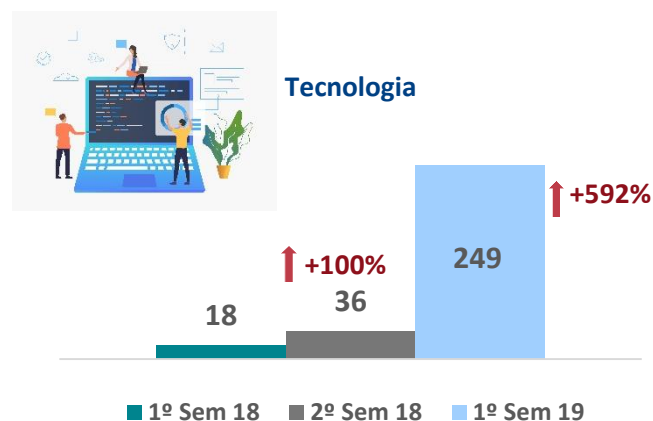
Críticas

Serviços

Dos **1046 protocolos** registrados **68,4%** apontaram serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **23,8%** trataram de assuntos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação e **2,7%** citaram os serviços de Fiscalização. Os outros serviços agrupados correspondem a **5,1%** das demandas recebidas.

	Quant.
Administração e Finanças	27
Atendimento e Orientação	715
Controle de Processos	7
Fiscalização	28
Diretoria Executiva	6
Tecnologia da Informação	249
Outros *	14

* Serviços com menos de 5 protocolos



Críticas

Tipos de manifestação

Conforme tabela ao lado, dos protocolos registrados como críticas, **0,7%** foram denúncias, **1,9%** sugestões e **97,7%** de reclamações.



Sugestão
20 protocolos



Reclamação
1016 protocolos



Denúncia
07 protocolos

Tema Específico

Dentre todos os registros, os **dez temas** mais citados pelos usuários representam **85,6%** do total de protocolos de crítica, tendo sua ampla maioria relacionada ao atendimento a distância da Fundação.

Tema	Quant.	%
Falta de retorno	223	21,3
Descumprimento de prazo	212	20,3
Erro de sistema	146	14,0
Falta de informações sobre o trâmite	77	7,4
Discorda do posicionamento	53	5,1
Demora no atendimento	50	4,8
Telefone ocupado ou não atende	39	3,7
Conduta de trabalho	37	3,5
Procedimento de atendimento	35	3,3
Informação ou orientação incorreta ou incompleta	23	2,2

Críticas

Tema Detalhe

Conforme tabela anterior, os **três primeiros** assuntos específicos são destacados a seguir:

Falta de retorno

223 consumidores reclamaram que foram orientados a aguardar um retorno do Procon, porém a Instituição não os contatou.

A maioria (**97%**) se refere as reclamações de consumo registradas no Sistema Integrado de Atendimento.

Do total de reclamações, apenas **9,4%** foram concluídos como **improcedentes**.

Descumprimento de prazo

212 registros foram sobre o prazo não cumprido pelo Procon SP para emissão de CIP e cadastro da Reclamação Administrativa.

Inicialmente o problema se deu em razão do módulo não ter sido entregue pela PRODESP e depois de implantado, o tratamento do acumulado impediu o cumprimento dos prazos.

Do total de protocolos, apenas **4,2%** foram finalizados como **improcedentes**

Erro no sistema

146 protocolos foram apontamentos sobre erros de acesso a plataformas ou ainda inclusão de informações.

Destes **91%** se referem ao Sistema Integrado de Atendimento, **6%** sobre o Sistema Não Me Ligue e **3%** sobre outras ferramentas.

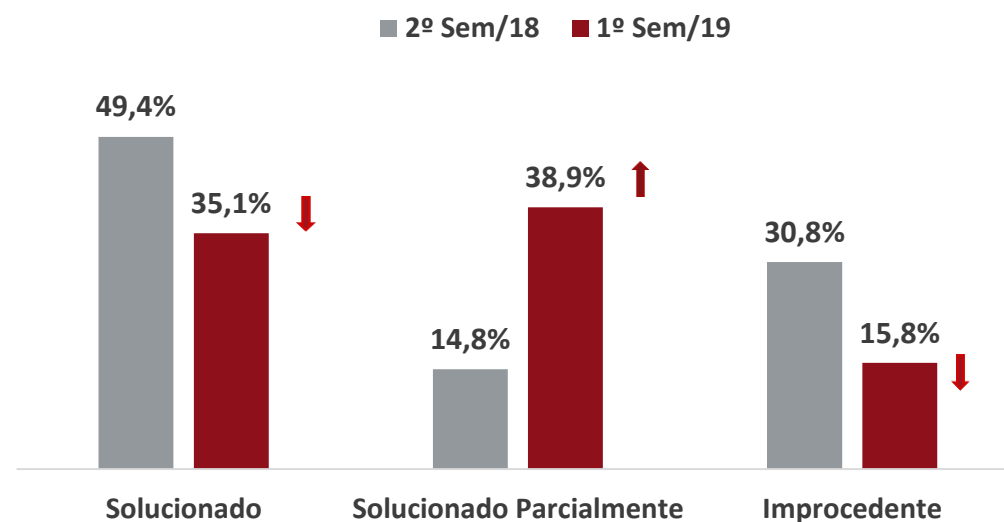
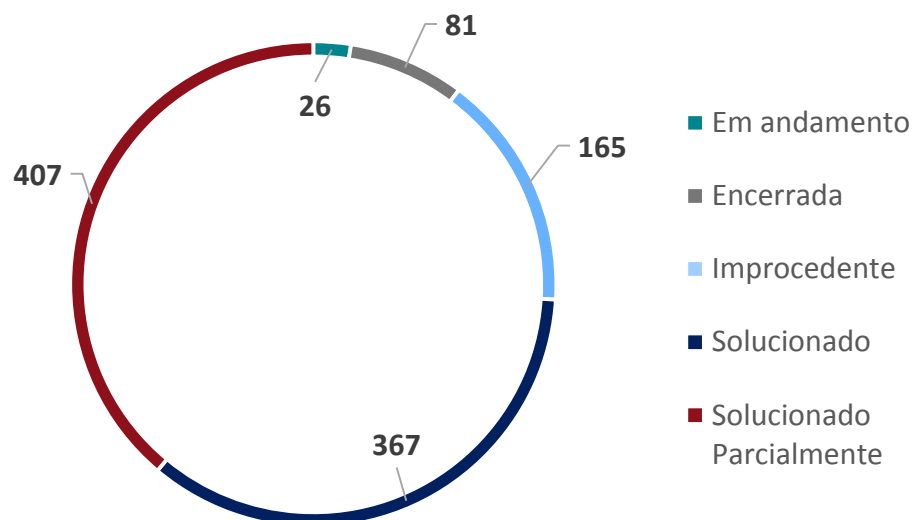
Do total das críticas, **23,3%** foram concluídos como **improcedentes**.

Críticas

Classificação final

Dos **1046** protocolos, **98%** foram **finalizados** até o momento de extração dos dados, tendo apenas **2% em andamento**. Do total dos concluídos, **39,9%** foram parcialmente solucionados, **36%** solucionados, **16,2%** considerados improcedentes após análise e **7,9%** foram encerrados por duplicidade, ainda perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

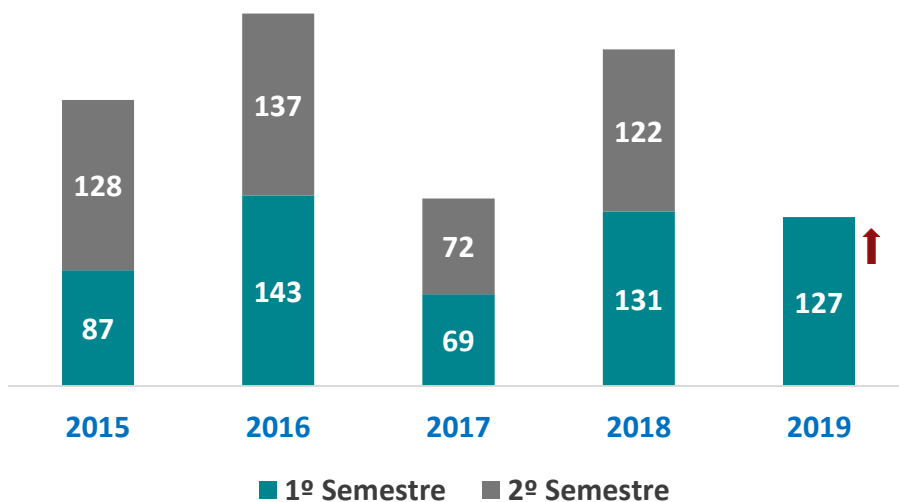
Conforme gráfico à direita é possível verificar que o número de protocolos finalizados como **“Solucionado”** sofreu uma queda de **14,3 pontos percentuais**, já as classificações de **“Improcedente”** diminuíram **15 pontos** e de **“Solucionado Parcialmente”** o aumento foi de **24,1 pontos**.



3 CONVENIADOS

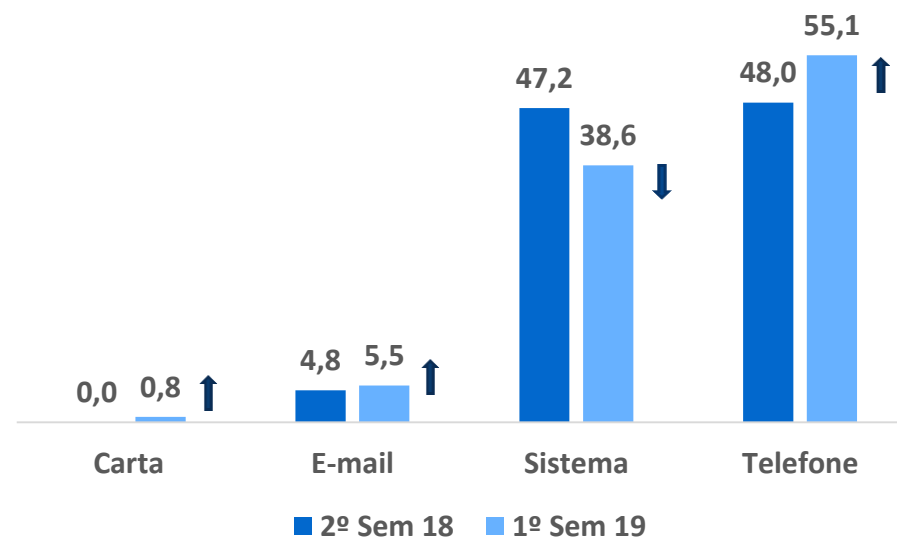
Manifestações

No 1º semestre de 2019 a Ouvidoria recebeu **127** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa um aumento de **4%** das demandas em relação ao 2º Semestre de 2018 e queda de **3%** quando comparado ao mesmo período em 2018.



Acesso à Ouvidoria

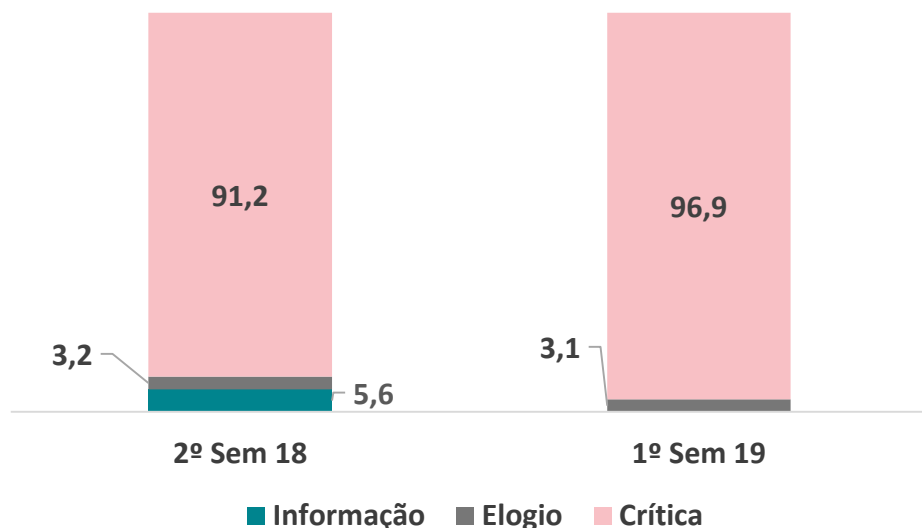
Para registrar protocolos os usuários optaram por fazer contato com a Ouvidoria em sua maioria por **telefone**, pois dos **127 protocolos 70** foram contatos por este canal .



A tendência de aumento do contato por telefone tem sido uma crescente nos últimos semestres.

3 CONVENIADOS

Tipos de manifestação



Das **127 manifestações** registradas **96,9%** foram atendimentos de críticas/ reclamações e **3,1%** de elogio.

O número de críticas em relação ao semestre anterior teve um **aumento de 5,7 pontos percentuais** e desta forma, mantém-se a procura da Ouvidoria para principalmente criticar os Procons Municipais Conveniados.

Temas

Dentre todos os registros, os **10 temas** mais citados pelos usuários representam **85%** do total de protocolos, sendo sua ampla maioria relacionada ao atendimento dos Procons Conveniados.

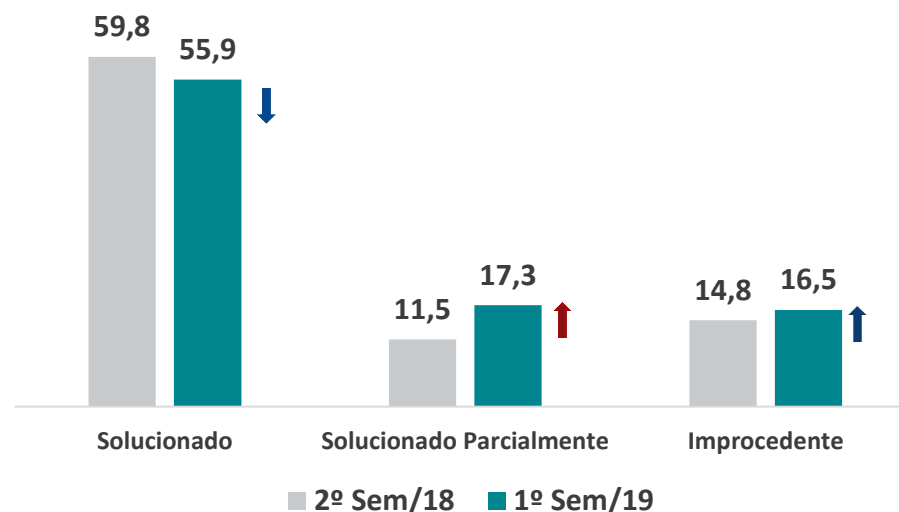
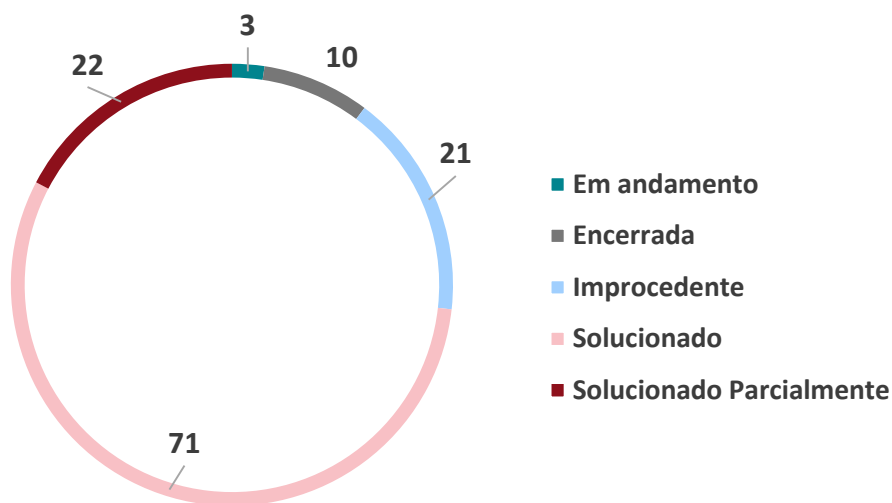
Tema	Quant.	%
Discorda do posicionamento	21	16,5
Falta/ recusa de atendimento	16	12,6
Conduta de trabalho	14	11,0
Informação ou orientação incorreta ou incompleta	14	11,0
Telefone ocupado/ não atende	11	8,7
Procedimento de atendimento	9	7,1
Serviço/ Sistema indisponível	8	6,3
Restrição	6	4,7
Falta de retorno/ não recebimento	5	3,9
Elogio	4	3,1

3 CONVENIADOS

Classificação final

Dos **127 protocolos**, **98%** foram **finalizados** até o momento de extração dos dados, tendo apenas **2% em andamento**. Do total dos concluídos, **17,7%** foram parcialmente solucionados, **57,3%** solucionados, **16,9%** considerados improcedentes após análise e **8,1%** foram encerrados por duplicidade, ainda perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

Conforme gráfico à direita é possível verificar que o número de protocolos finalizados como **“Solucionado”** sofreu uma queda de **3,9 pontos percentuais**, já as classificações de **“Improcedente”** aumentaram **1,8 pontos** e de **“Solucionado Parcialmente”** o aumento foi de **5,8 pontos**.



CONSIDERAÇÕES GERAIS

Representação

Entre os meses de janeiro a junho de 2019 a Ouvidoria representou o Procon SP no(a) :

- **Comitê Setorial de Ouvidoria:** organizado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente;
- **Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo – CCISP:** gerida pela Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo;
- **Guia de Serviços Públicos:** a Ouvidoria do Procon SP é responsável pelo fornecimento e atualização das informações;
- **CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes:** a Ouvidora foi nomeada pela Diretoria Executiva como suplente do presidente eleito para a gestão 2018-2019;
- **CPGE - Comitê de Planejamento e Gestão Estratégica** da Fundação Procon.
- Colaboração na elaboração e acompanhamento das novas diretrizes e transparência da participação de funcionários na **Campanha de Álcool e Fumo**, organizada pela Diretoria de Fiscalização.
- **Conselho Especial** da Fundação Procon para análise de requerimentos relacionados ao Regulamento Pessoal.

Participação

Os funcionários da Ouvidoria participaram como palestrantes de atividades de treinamento realizadas pela Fundação PROCON SP, tais como:

- Curso de formação de **agentes dos Procons Municipais** conveniados, promovido pela Diretoria de Relações Institucionais;
- Treinamentos dos **estagiários** que atuam no Procon SP.

Os especialistas da Ouvidoria na qualidade de ouvintes participaram de cursos relacionados a Atendimento, Gestão e Transparência:

- **Seminário Proteção de Dados Pessoais e Acesso à Informação** promovido pela OGE/ CTAP/ FAZESP/ EGAP, realizada em **março de 2019**;
- Evento **“A Ouvidoria como Interlocução Social - Encontro em Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal”** promovido pela Controladoria Geral da Cidade de São Paulo, realizada em **março de 2019**;
- Palestra **“Liderança, Performance e Gestão”** realizada pela EGAP em **abril de 2019**;
- 1º Curso: **Ouvidoria, Direitos Humanos e Diversidade** promovido pela ABO em **maio de 2019**;

As manifestações no **1º Semestre de 2019** retomaram o crescimento que havia sido interrompido pelo semestre anterior, pois o número de protocolos foi o maior dos últimos **5 anos (9 semestres)**, tendo um número próximo apenas do **1º semestre de 2017**.

O **aumento representativo de 47%** das demandas se deu em decorrência da implantação do Sistema Integrado de Atendimento (SI) que aconteceu em meados de dezembro de 2018 e seus reflexos ainda afetam a relação da Fundação com os consumidores.

Importante salientar que mesmo as manifestações de informação e orientação ainda serem a **maior demanda**, elas perderam espaço para o **aumento proporcional** das críticas que foi de **204%** a mais em relação ao semestre anterior, destacados os **crescimentos** de **195%** dos protocolos relacionados ao **Atendimento e Orientação ao Consumidor** e **592%** referentes a problemas de **Tecnologia da Informação**.

Os temas de críticas mais apresentados pelos usuários envolvem a interação do Procon SP com seus usuários e especificamente retrataram reclamações sobre a falta de retorno prometido pela Fundação, o não cumprimento de prazos e erros de sistema, sendo a maioria relacionados ao Sistema Integrado acima mencionado.

Além das reclamações o Procon ainda mantém um bom número de registros de elogios, mesmo com **a queda de 4,2%** em relação ao **2º Semestre de 2018**, o que demonstra que mesmo com problemas, usuários ainda fazem questão de agradecer e elogiar o Procon SP, suas equipes e colaboradores.

Em relação aos Procons Municipais Conveniados, os registros tiveram um **pequeno aumento** que abordaram assuntos como questionamentos sobre posicionamentos, falta de atendimento ou recusa e também da conduta dos funcionários, todas as manifestações foram direcionadas à **Diretoria de Relações Institucionais (DRI)** que avaliaram se houve algum descumprimento do convênio ou não.

Todos os apontamentos apresentados por este relatório foram analisados coletivamente pela Ouvidoria e do resultado foram encaminhadas sugestões aos gestores, sendo que estas proposituras têm e tiveram como objetivo colaborar com a gestão das demandas setoriais, auxiliar nas ações de melhoria dos serviços, fortalecer a participação dos usuários internos e externos na administração pública e também consolidar a parceria da Ouvidoria formalizada com as Assessorias e Diretorias da Instituição.

Leila Regina Ladeira Cordeiro
Marcus Vinicius Bruno Francisco
Ouvidoria Fundação Procon - SP

Por 4 anos estive a frente da Ouvidoria e neste período, mesmo com tantos anos de carreira, percebi que é sempre tempo de aprender a revistar perspectivas por outros ângulos.

Aprimorei meu olhar sobre a instituição e tive a oportunidade de ver que poderia ter sido melhor, mas aprendi que sempre poderemos ser melhores, seja como gestores, colegas e/ou funcionários.

Isso é Ouvidoria, entender que qualquer crítica é uma oportunidade para sermos melhores ou então reafirmarmos nossos ideais. Estar neste setor nos pede distanciamento de nossas convicções para nos colocar no lado de quem reclama e de quem é reclamado.

Estar Ouvidora me permitiu aprimorar a empatia pelos colegas e pelos consumidores, pela Instituição e pelas dificuldades com as quais meus colegas gestores precisam lidar diariamente.

E foi por esta experiência que junto com a equipe fomos aos poucos construindo novas versões melhoradas de relatórios, fruto de nossa intenção de permitir que todos possam entender melhor o trabalho realizado pela Ouvidoria e sua importância para a Instituição.

E por ser um relatório de Ouvidoria, tenho certeza de que ele pode ser cada vez mais aprimorado, cada vez mais uma ferramenta de gestão efetiva para os líderes e para seus usuários.

Desejo mais uma vez ao Ouvidor Marcus Vinicius sucesso em seu mandato e a todos os colegas de trabalho que me ajudaram a crescer tanto profissional como pessoalmente, deixo minha gratidão.