



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



## **Ouvidoria**

# **Relatório Semestral**

**1º Semestre de 2016**

**1º de janeiro a 30 de junho**





## SUMÁRIO

<b>Equipe</b> .....	<b>03</b>
<b>Apresentação</b> .....	<b>04</b>
<b>Metodologia</b> .....	<b>04</b>
<b>Procon SP - Dados Gerais</b> .....	<b>06</b>
Acesso .....	<b>07</b>
Total de Manifestações .....	<b>08</b>
Tipos de Manifestação .....	<b>09</b>
Serviços .....	<b>10</b>
Temas .....	<b>11</b>
Classificação Final .....	<b>12</b>
<b>Procons Municipais Conveniados - Dados Gerais</b> .....	<b>13</b>
Acesso .....	<b>14</b>
Total de Manifestações .....	<b>14</b>
Tipos de Manifestação .....	<b>15</b>
Temas .....	<b>16</b>
Classificação Final .....	<b>17</b>
<b>Considerações Finais</b> .....	<b>18</b>
Representação/ Participação .....	<b>19</b>
Conclusão .....	<b>20</b>



## EQUIPE

### Diretores Executivos

- Ivete Maria Ribeiro
- Carlos Alberto Estracine - Interino
- Paulo Miguel

### Ouvidora

- Leila Regina Ladeira Cordeiro

### Especialistas em Proteção e Defesa do Consumidor

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



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria tem como principal atribuição ser o canal pelo qual os usuários e funcionários encaminham suas manifestações de críticas, sugestões e elogios em relação aos serviços do Procon SP e a partir destes dados coletados, sob uma análise coletiva, é possível oferecer aos dirigentes um instrumento de gestão, que viabiliza possíveis melhorias dos serviços prestados pela Fundação.

Sob esta ótica e em cumprimento 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, a Ouvidoria do Procon SP apresenta o relatório do **1º Semestre 2016** com base nas manifestações registradas no período de **01/06/16 a 30/06/16**.

A publicidade destes dados consolida a Ouvidoria como uma ferramenta de gestão, mas também a fortalece por 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 de manifestações da Ouvidoria são formalizados no Sistema de Ouvidorias que é de responsabilidade da Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo e os dados apresentados neste relatório são extraídos diretamente deste sistema.

A coleta dos dados foi realizada no dia **21/07/16** e expressam a realidade das manifestações analisadas e tratadas até aquele momento.

Cabe esclarecer que em razão da dinamicidade dos trabalhos e dos prazos praticados pela Ouvidoria, uma nova extração a qualquer tempo poderá apresentar um resultado com algumas variações, porém sem comprometer as principais informações divulgadas.

A análise dos dados será apresentada em duas dimensões, sendo a primeira a que demonstra os dados estatísticos gerais do Procon SP e a segunda com os dados sobre os Procons Municipais Conveniados.

Importante citar que os registros também são classificados por:

- **Meio de contato:** canal de atendimento da Ouvidoria utilizado pelo usuário;
- **Tipo de manifestação:** intenção do relato do usuário;
- **Serviço:** produto ou serviço utilizado pelo usuário;
- **Tema:** assunto que descreve o detalhamento das manifestações do usuário;
- **Classificação:** situação final dos protocolos registrados.



Os **Tipo de manifestação** previstos pelo sistema são:

- **Reclamação:** é a expressão de uma insatisfação ou opinião desfavorável - um protesto, uma queixa ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada.
- **Sugestão:** é a expressão de uma opinião com propostas de melhorias ou mudanças ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada.
- **Elogio:** é a expressão de uma opinião favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada.
- **Denúncia:** é a manifestação do cidadão que indica possíveis fatos contrários à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada.
- **Informação:** é a expressão de interesse particular ou coletivo em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada.
- **Outros:** manifestação não relacionada ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada pelo Procon SP.

Especificamente sobre a **Classificação** há quatro opções para seleção que, segundo o Manual do Sistema de Ouvidoria, são:

- **Solucionada:** manifestação que teve sua pretensão/ solicitação atendida de modo integral ou que indique elogio;
- **Solucionada parcialmente:** manifestação que teve sua pretensão/ solicitação atendida de modo parcial;
- **Encerrada:** manifestação que perdeu o objeto antes do encaminhamento ou retorno do setor; que por circunstâncias outras teve sua situação alterada; que não apresenta dados suficientes para o encaminhamento ou que não possibilita o necessário contato com o cidadão; que não se enquadra nas atribuições e competências da Ouvidoria. Quando o cidadão discorda das providências adotadas ou da resposta apresentada e não há outra alternativa de resolução em duplicidade ou quando a conclusão não se insere em outras definições.
- **Improcedente:** manifestação que, de modo fundamentado, não cabe encaminhamento, esclarecimento ou orientação; que após apreciação, análise ou encaminhamento não obteve comprovação fática, autoral ounexo de causalidade.



# PROCON SP - DADOS GERAIS -



## ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria no **1º Semestre de 2016** o fizeram em sua maioria por meio do Sistema de Ouvidoria (**62,9%**), seguido do contato por e-mail (**24,3%**) e depois por telefone (**6,3%**).

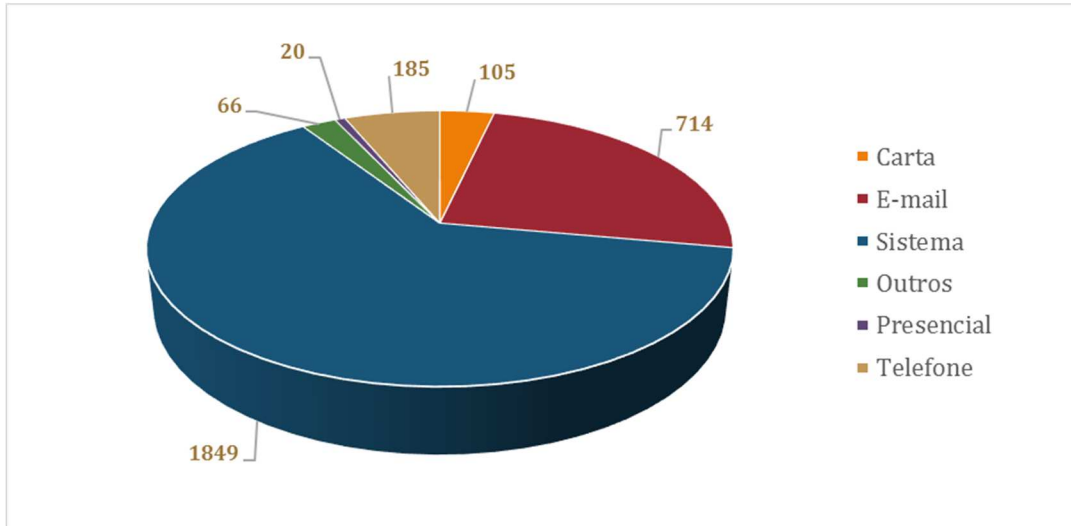


Gráfico 01 – quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos acessos utilizados no **2º Semestre de 2015** houve um aumento de **23,4%** no uso do e-mail e queda de **5,4%** no uso do Sistema de Ouvidorias e de **14,86%** dos contatos por telefone. Os demais meios de contato mantiveram a mesma procura. A via eletrônica (sistema e e-mail) alcançou a preferência de **87,2%** dos registros dos usuários.

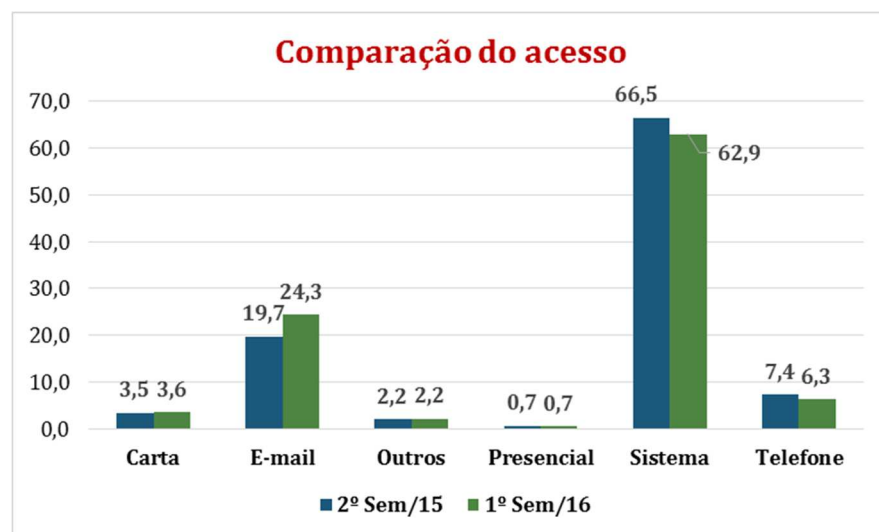


Gráfico 02 – comparativo de utilização dos meios de contato em 2015 por semestre



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2016** a Ouvidoria recebeu **2939** manifestações, o que representa um **aumento de 12,7%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2015** e **elevação de 97,8%** quando comparado ao mesmo período em **2015**.

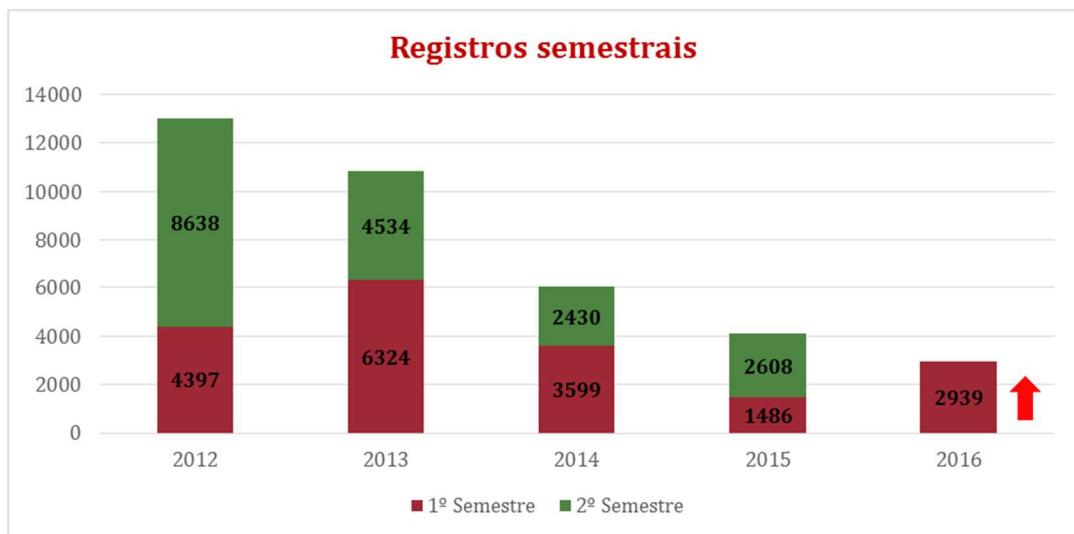


Gráfico 03 – quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram um média de **476** registros, sendo **junho** o mês com maior procura e **janeiro** com menor demanda.

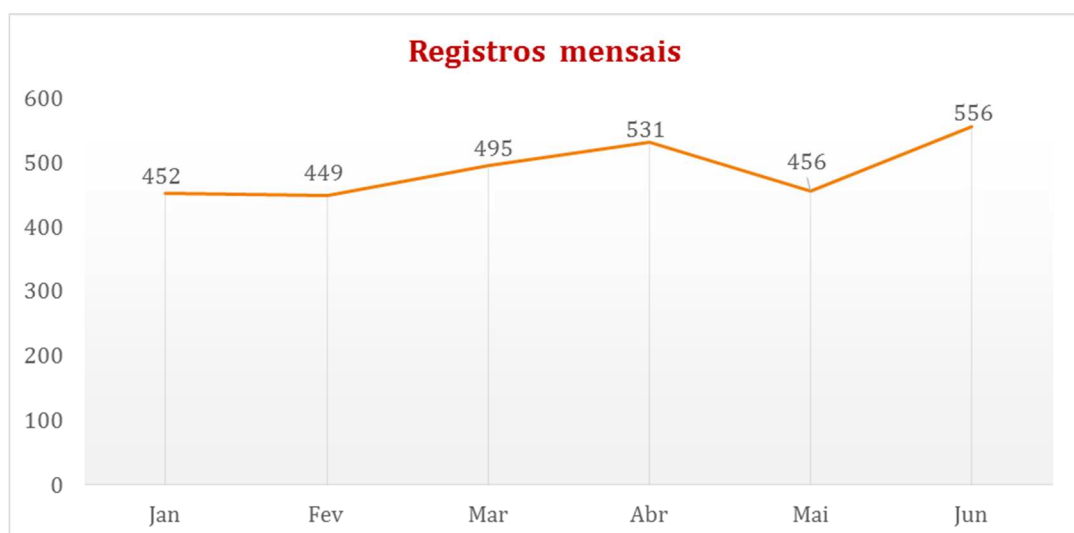


Gráfico 04 – evolução dos protocolos registrados no semestre por mês





## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **2939 manifestações** registradas **69,9%** foram atendimentos de informação ou orientação, **15,2%** para expressar reclamações sobre os serviços do Procon, **9,3%** foram registros de elogios e **5,6%** para os demais tipos.

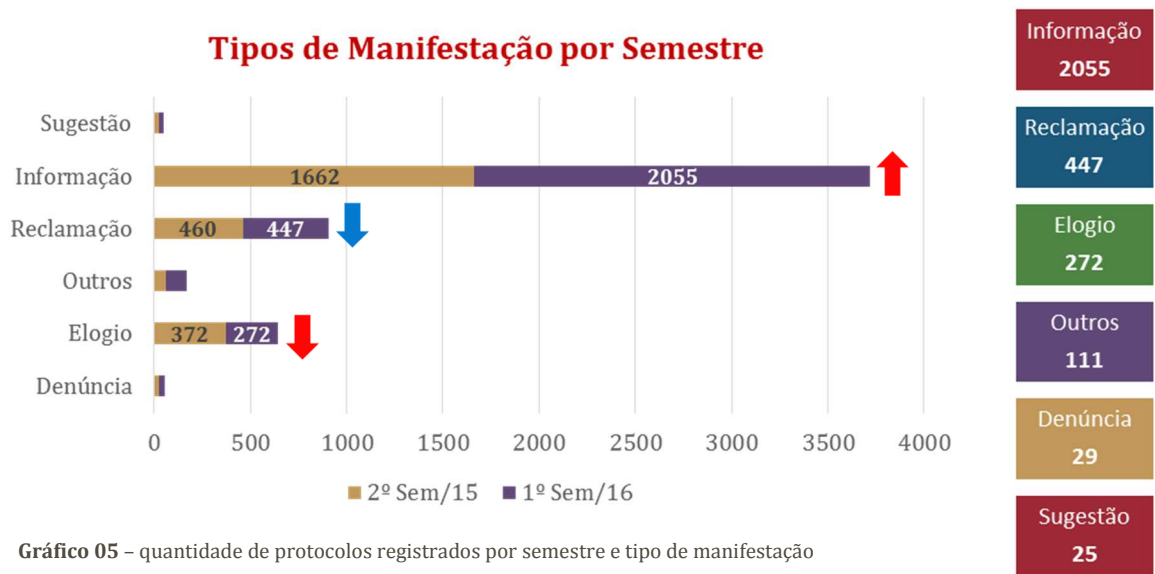


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

Figura 01: total de registros por tipo de manifestação 2016

Comparado ao **2º Semestre de 2015**, destaca-se o aumento de **23,6%** de registros de informação, que na maioria das vezes, o contato é equivocado à Ouvidoria, pois a intenção do usuário é o registro de reclamação de consumo, que é uma atividade de competência da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

Nos casos de reclamação e elogio, aferindo o mesmo período, houve queda de **2,8%** e **26,9%** respectivamente, sendo este cenário, um indicador positivo para as críticas e negativo para as manifestações de elogio.



## SERVIÇOS

Das **2939 manifestações** registradas, **29** foram encaminhadas diretamente via sistema para outra Ouvidoria do Estado e das **2910 restantes, 82,3%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **5,3%** trataram de assuntos relacionados à Relações Institucionais e **3,1%** citavam os serviços da Fundação de modo amplo (Instituição em Geral). Os outros serviços agrupados correspondem a **9,3%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	10
Administração e Finanças	23
Atendimento e Orientação ao Consumidor	2395
Cadastro para Bloqueio de Ligações de Telemarketing	3
Comunicação Social	15
Controle e Processos	14
Estudos e Pesquisas	15
Fiscalização	43
Instituição em Geral	90
Ouvidoria	37
Programas Especiais	11
Relações Institucionais	153
Sem relação com os serviços do Órgão	59
Superendividamento	14
Tecnologia da Informação e Comunicação	28
<b>Total</b>	<b>2910</b>

Tabela 01: total de protocolos registrados por Serviço

### Serviços mais demandados

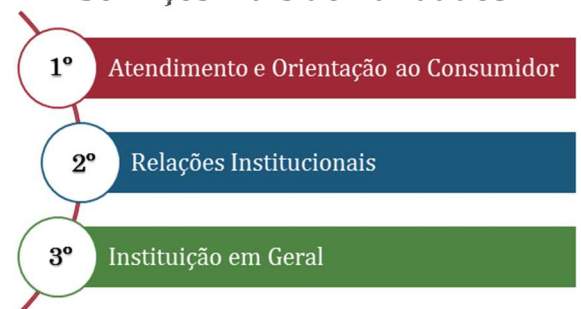


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

#### Atendimento e Orientação ao Consumidor

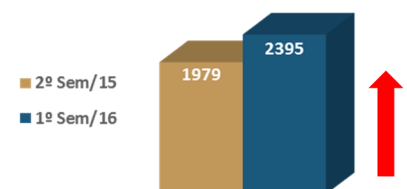


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

#### Relações Institucionais

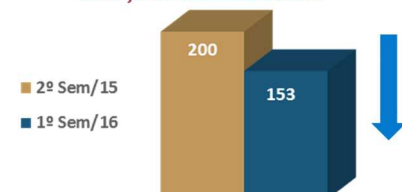


Gráfico 07: protocolos registrados por semestre

#### Instituição em Geral

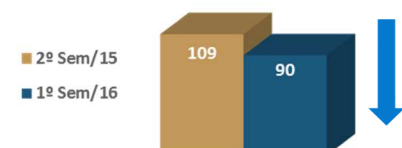


Gráfico 08: protocolos registrados por semestre



## TEMAS

Dentre todos os registros os **dez temas** mais citados pelos usuários envolvem assuntos de reclamação, elogio e informação. Do total, estes 10 temas abordam juntos **88,2%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

Tema	Quant.	%
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	1848	63,5
Elogio	276	9,5
Serviço/ Sistema indisponível	72	2,5
Informações sobre outros órgãos/ instituições/ atividades alheias ao Procon	65	2,2
Conduta de trabalho	64	2,2
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	62	2,1
Falta de senhas para atendimento pessoal	49	1,7
Procedimento de atendimento	47	1,6
Expressão Livre	44	1,5
Falta de informações sobre trâmite	41	1,4

Tabela 02: os dez assuntos mais abordados pelos usuários



Figura 03: representatividade dos tipos de manifestação dos 10 temas mais abordados

Nos temas mais citados, **379** protocolos abordam assuntos de reclamação (**13%**), **276** expressam elogio (**9,5%**) e temas de informação alcançam **1913** que representam **65,7%** do total geral de manifestações.



## CLASSIFICAÇÃO FINAL

Do total de **2939 manifestações** registradas, **29** estavam em andamento (**1%**) e **2910** já haviam sido finalizadas, o que significa que **99%** dos protocolos foram concluídos até o dia 21/07/16.

Do universo dos protocolos finalizados, conforme gráfico abaixo, **35** foram concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **105** foram parcialmente solucionados, **2.416** solucionados, **217** considerados improcedentes após análise e **137** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.



Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 1º Semestre

No gráfico abaixo é possível comparar as duas classificações mais usadas com os dados **2º Semestre de 2015**, entre

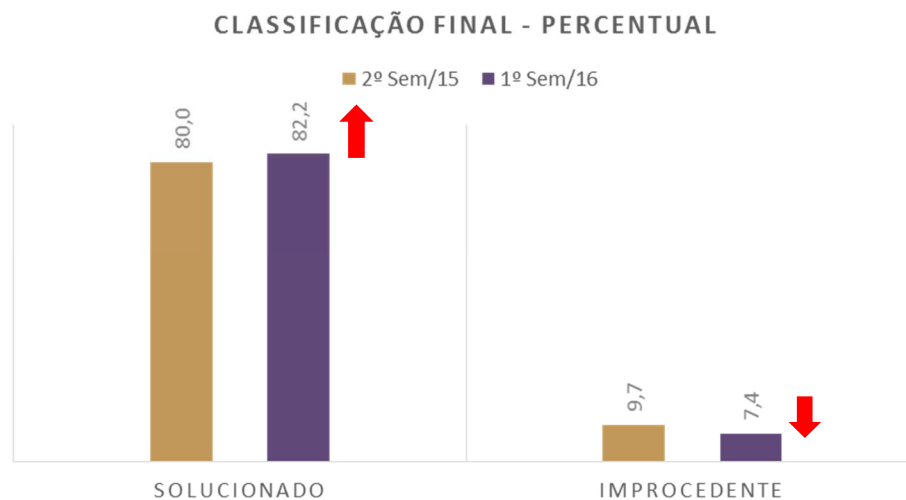


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações "Solucionado" e "Improcedente"

O número de protocolos finalizados como **"Solucionado"** teve um aumento de **2,75%** e as classificações como **"Improcedente"** caíram em **23,7%**.



PROCONS  
MUNICIPAIS  
CONVENIADOS  
- DADOS GERAIS -



## ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **1º Semestre de 2016** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**60,0%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por telefone (**27,6%**) e depois por e-mail (**10,3%**).

### Meio de Contato - Procons Municipais

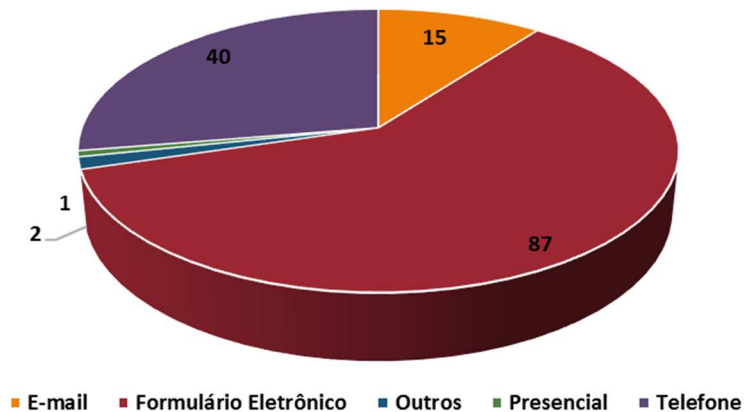


Gráfico 39 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2016** a Ouvidoria recebeu **145** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa uma queda de **25,3%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2015** e de **18,1%** quando comparado ao mesmo período em **2015**.

### Registros Semestrais - Procons Municipais

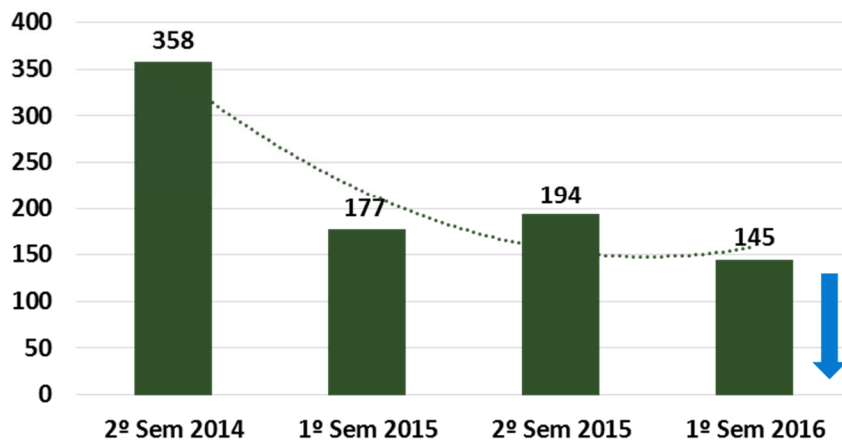


Gráfico 40 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **145 manifestações** registradas **1,4%** foram atendimentos de informação ou orientação, **89,0%** para expressar reclamações, **2,8%** registros de elogios e **6,9%** para outros.

### Tipos de Manifestação - Procons Municipais

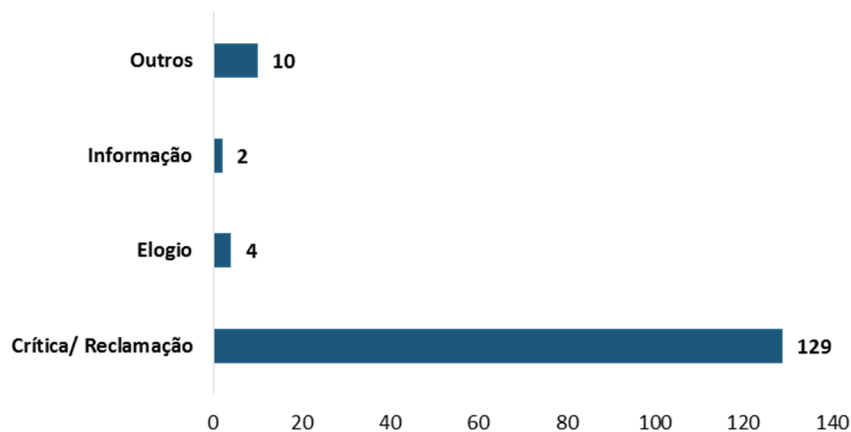


Gráfico 41 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Quanto ao atendimento de informação, diminuiu **97,0%** em relação ao **semestre anterior** e **97,8%** comparado ao **mesmo período em 2015**.

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **2º Semestre de 2015**, verifica-se um aumento de **11,2%** e de **50%** em relação ao **1º Semestre de 2015**.

De acordo com a evolução demonstrada no gráfico abaixo, é possível identificar que o registro de manifestações de crítica/ reclamação que desde o **1º Semestre de 2013** apresentava tendência de queda, aponta um pequeno recuo.

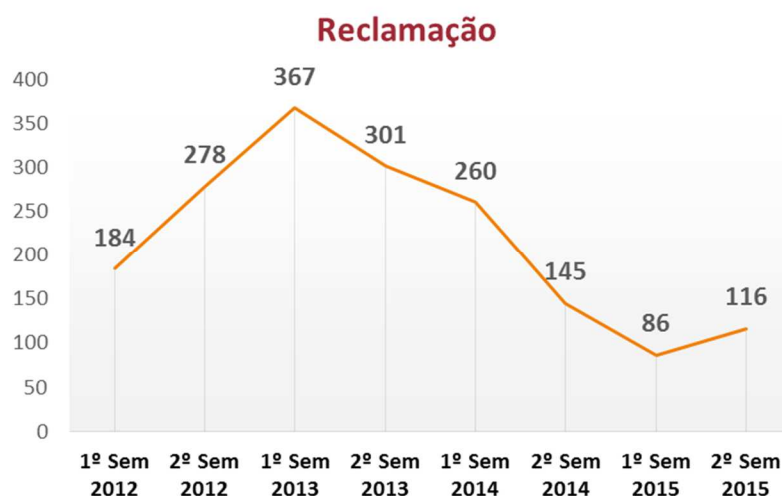


Gráfico 42 – evolução dos protocolos de reclamação dos Procons Municipais por semestre



Quando analisada a proporção de reclamações sob o total de registros, é possível identificar no gráfico a seguir, que a proporcionalidade de críticas/ reclamações aumentou **29%** em relação ao 2º Semestre de 2015 e **40%** em relação ao 1º Semestre de 2015.

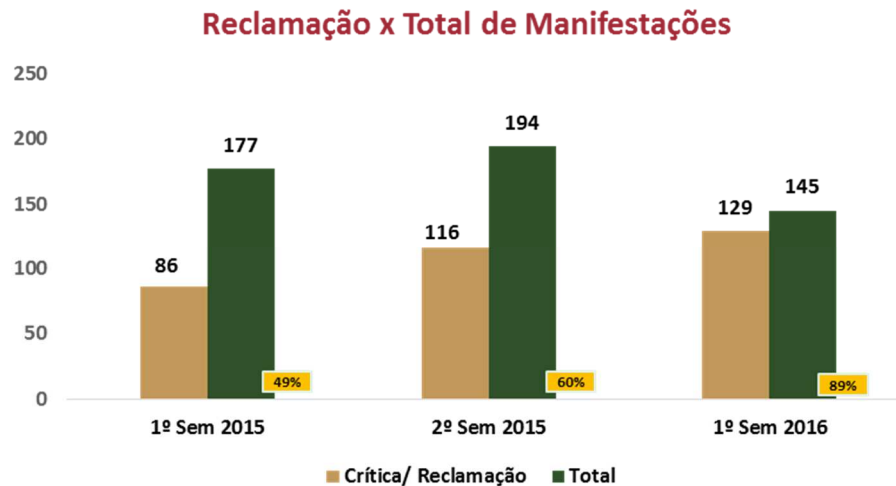


Gráfico 43 – proporção dos protocolos de “Reclamação” comparado ao total de registros por semestre

Estes dados demonstram que o consumidor que tem procurado a Ouvidoria do Procon SP para falar sobre Procons Municipais tem sido cada vez mais para o registro de críticas/ reclamações.

## TEMAS

Dentre todos os registros os **10 temas** mais citados pelos usuários envolvem assuntos de reclamação, elogio e outros. Do total, estes dez temas abordam juntos **82,1%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação aos Procons Municipais.

Tema	Quant.
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	27
Procedimento de atendimento	24
Falta/ recusa de atendimento	17
Conduta de trabalho	13
Duplicidade	10
Discorda do posicionamento técnico	8
Falta de informações sobre trâmite	7
Telefone ocupado/ não atende	5
Elogio	4
Erro na elaboração de documento	4

Tabela 12: quantidade de protocolos por assunto, considerando os 10 mais abordados





Nos temas mais citados, **105** protocolos abordam assuntos de reclamação (**72,4%**), **4** expressam elogio (**2,8%**) e outros alcançam **10** registros que representam **6,9%** do total geral de manifestações.

Figura 08: representatividade dos 10 temas mais abordados em relação aos tipos de manifestação.

## CLASSIFICAÇÃO FINAL

Do total de **145 manifestações** registradas, **3** estavam em andamento (**2,1%**) e **142** já haviam sido finalizadas, o que significa que **97,9%** dos protocolos foram concluídos até o dia 27/07/16.

Do universo dos protocolos finalizados, conforme gráfico abaixo, **100** foram solucionados, **22** foram considerados improcedentes após análise, **2** foram parcialmente solucionados e **18** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.

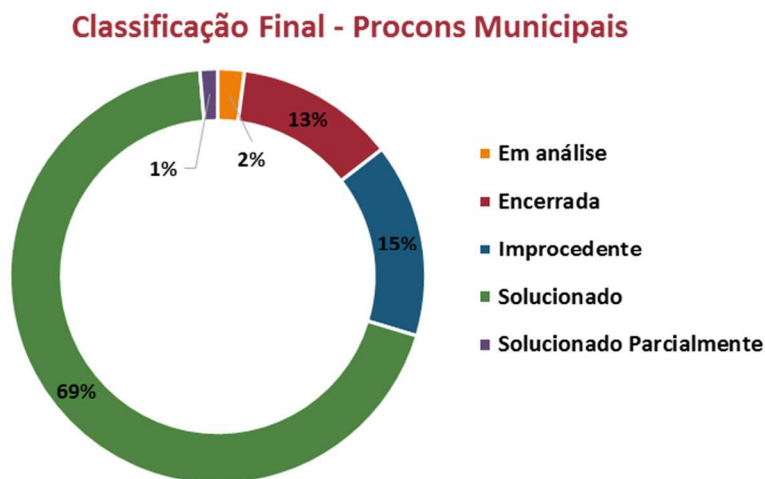


Gráfico 44: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 1º Semestre de 2016



# CONSIDERAÇÕES FINAIS



## REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **janeiro e junho de 2016** a Ouvidoria representou o Procon SP em diversas reuniões, eventos e grupos de trabalhos com o intuito de fortalecer o instituto da Ouvidoria e a transparência na gestão pública.

Quanto as representações, a Ouvidoria participou como integrante do **Comitê Setorial de Ouvidoria**, organizado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, que reúne Ouvidorias públicas e privadas, da **Associação Brasileira de Ouvidores - ABO** e da **Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo - CCISP**, cuja gestão é de responsabilidade da Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo.

Atualmente a Ouvidoria responde pelo fornecimento e atualização das Informações sobre o funcionamento dos serviços oferecidos pela Fundação Procon no Portal de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – **Guia de Serviços Públicos**.

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;
- Curso de formação de **agentes dos fiscais**, promovido pela Diretoria de Fiscalização;
- Treinamentos dos **estagiários e dos novos servidores** que atuam no Procon SP.

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

- Como Lidar com **Atendimentos Difíceis** promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo;
- Conhecendo o sistema **SIC.SP** - conceitos e procedimentos promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo;
- Conferência em Homenagem ao **Dia Internacional dos Arquivos** “Arquivos, Transparência e Acesso à Informação” promovido pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo;
- Curso de Capacitação em **Mediação de Conflitos**: Uma estratégia para as Ouvidoria com base na Resolução 125/2010 do CNJ, o Novo Código de Processo Civil e a Lei da Mediação, promovido pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente.



## CONCLUSÃO

Nos últimos semestres os registros na Ouvidoria têm aumentado significativamente. Destaca-se o aumento de quase **100%** quando comparado o **1º Semestre de 2016** com o mesmo período em **2015**.

A maior demanda ainda são as manifestações de informação, pois muitos usuários recorrem equivocadamente a Ouvidoria e apesar dos esforços em melhorar as informações do site, se faz necessário definir novas estratégias para direcionar estes consumidores aos canais corretos de atendimento do Procon SP.

Importante frisar que o Procon SP tem um número representativo de elogios registrados pela Ouvidoria se comparado aos outros órgãos estaduais e neste último semestre a Instituição foi elogiada pelos usuários externos por manifestar-se oficialmente contra o Bloqueio de Internet Fixa anunciado pela mídia e Anatel.

Apesar do grande número de manifestações positivas, os registros de reclamação ainda apontam necessidades de planejamento de melhorias de infraestrutura, processos e procedimentos e também que visem a qualificação do corpo funcional.

Sobressaíram neste semestre as críticas a conduta de trabalho dos funcionários (descortesia/ falta de urbanidade) e a dificuldade de acesso aos serviços e sistemas de atendimento do Procon SP, sendo esta última, ocasionada em sua maioria em virtude da paralisação de parte dos servidores no mês de junho.

Ainda no semestre de 2016, ocorreram três mudanças de Diretor Executivo da Instituição, o que impactou a tomada de decisões por partes das Assessorias e Diretorias e gerou instabilidade no corpo funcional. Em algumas situações, impediu que ações fossem adotadas para sanar efetivamente problemas abordados na Ouvidoria.

Todos os apontamentos acima e os assuntos das demais reclamações e sugestões de usuários foram analisados coletivamente pela Ouvidoria e do resultado foram encaminhadas sugestões aos gestores.

Estas proposituras têm 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 Cordeiro**  
Ouvidoria Fundação Procon - SP

Agosto/2016



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA**  
**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



**FUNDAÇÃO PROCON SP – OUVIDORIA**

Rua Barra Funda, 930, 1º andar, Barra Funda, São Paulo – SP – CEP 01152-000

0800 377 6266 - <http://www.ouvidoria.sp.gov.br>

**Horário de atendimento:** 09h00 às 17h00 - segunda a sexta-feira (exceto feriados)