



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



Ouvidoria

Relatório Semestral

1º Semestre de 2017

1º de janeiro a 30 de junho



SUMÁRIO

Equipe	03
Apresentação	04
Metodologia	04
Procon SP - Dados Gerais	06
Acesso	07
Total de Manifestações	08
Tipos de Manifestação	09
Serviços	10
Temas	11
Classificação Final	12
Procons Municipais Conveniados - Dados Gerais	13
Acesso	14
Total de Manifestações	14
Tipos de Manifestação	15
Temas	16
Classificação Final	17
Considerações Finais	18
Representação/ Participação	19
Conclusão	21



EQUIPE

Diretor Executivo

- 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
- Glaucia 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 2017** com base nas manifestações registradas no período de **01/01/17 a 30/06/17**.

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 **04/08/17** 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 ou nexos de causalidade.



PROCON SP

- DADOS GERAIS -



ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria no **1º Semestre de 2017** o fizeram em sua maioria por meio do Sistema de Ouvidoria (**67,3%**), seguido do contato por e-mail (**20,5%**) e depois por telefone (**8,0%**). Os demais meios de contatos somados alcançam **4,2%**.

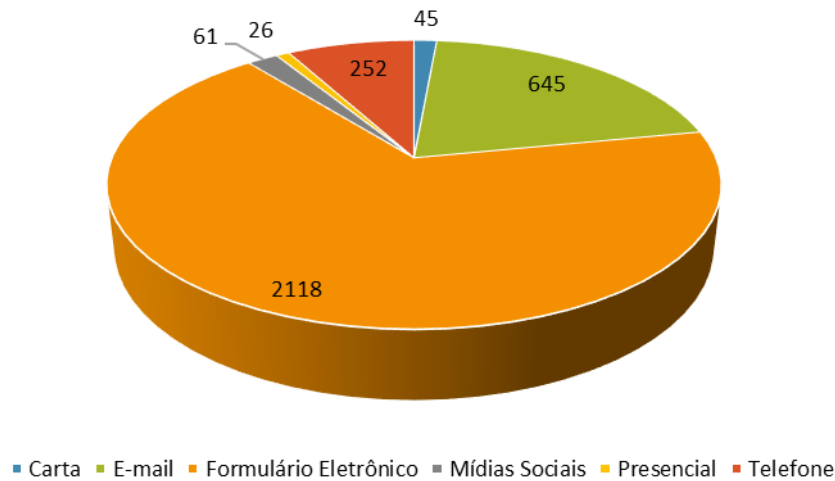


Gráfico 01 – quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos acessos utilizados pelos usuários no **2º Semestre de 2016** é possível perceber no gráfico abaixo que apenas não houve aumento no uso das mídias sociais e e-mail, que diminuíram respectivamente **29,6%** e **19%**.

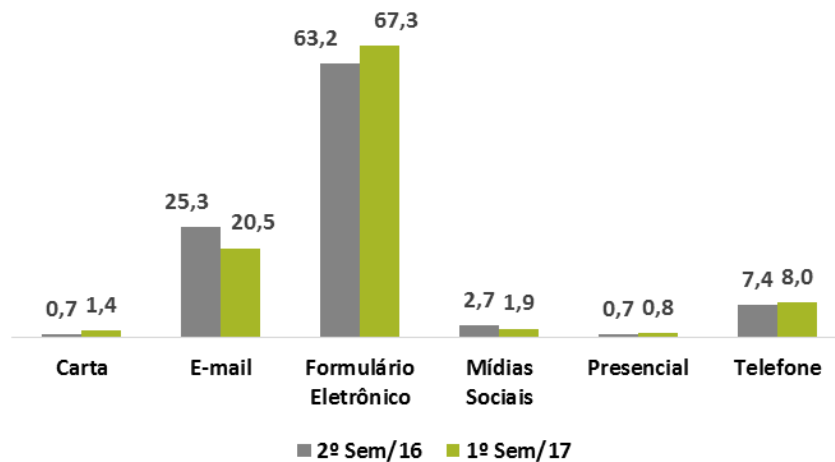


Gráfico 02 – comparativo de utilização dos meios de contato em 2016 por semestre

O aumento mais expressivo foi de **100%** para o uso de cartas, já o atendimento presencial aumentou **14,3%**, o telefone **8,1%** e o formulário eletrônico **6,5%**. Apesar das mudanças de utilização dos acessos, a via eletrônica (sistema e e-mail) continua sendo a mais preferida pelos usuários, pois alcançou **87,8%** dos registros na Ouvidoria.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2017** a Ouvidoria recebeu **3147** manifestações, o que representa um **aumento de 22,1%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2016** e de **6,9%** quando comparado ao mesmo período em **2016**.

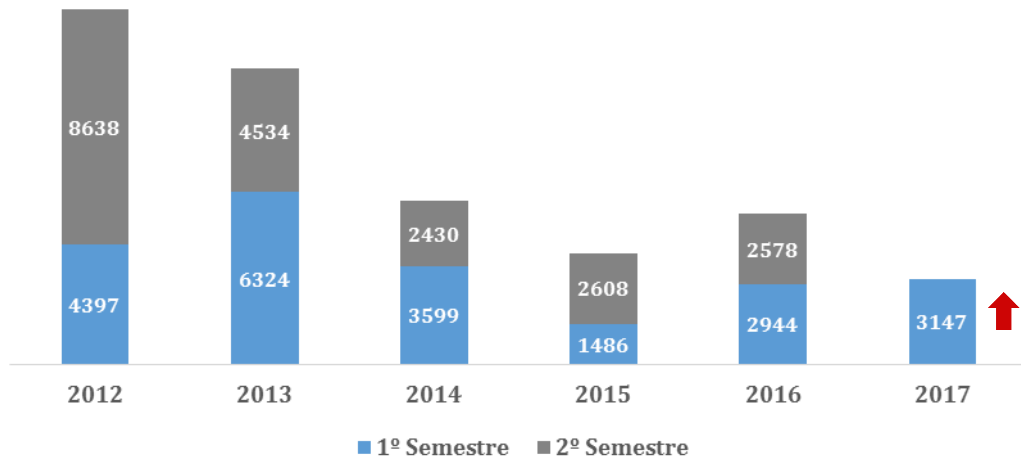


Gráfico 03 - quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram uma média de **553** registros, sendo **março** o mês com maior procura e **junho** com menor demanda.

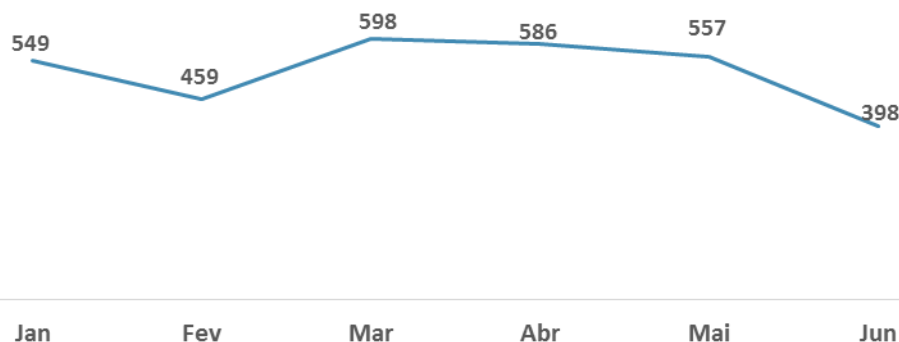


Gráfico 04 - evolução dos protocolos registrados no semestre por mês



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **3147 manifestações** registradas **70,3%** foram atendimentos de informação ou orientação, **17,3%** para expressar reclamações sobre os serviços do Procon, **7,2%** foram registros de elogios e **5,2%** para os demais tipos.

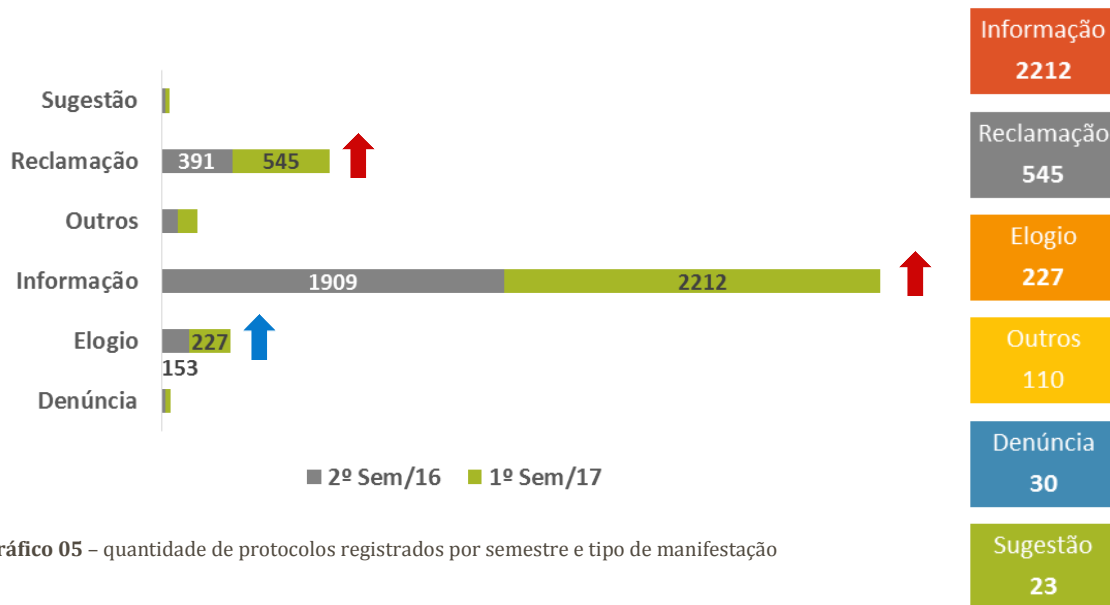


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

Figura 01: total de registros por tipo de manifestação 1º semestre 2017

Comparado ao **2º Semestre de 2016**, todos os tipos de manifestações tiveram um aumento, porém destaca-se a elevação de **57,9%** de registros de denúncias e de **48,4%** de protocolos de elogio.

O registro de reclamações alcançou um número **39,4%** maior, as sugestões tiveram **35,3%** a mais de protocolos, o tipo classificado como “Outros” aumentou **23,6%** e por último, as informações e orientações elevaram apenas **15,9%**.

Importante destacar que mesmo com o aumento das denúncias, o número total deste tipo de demanda ainda é pouco expressivo (**1%**), quando comparado aos demais.

O aumento das demandas na Ouvidoria não reflete diretamente uma piora dos serviços prestados pelo Procon SP, no entanto, remetem aos gestores que seja necessário acompanhar os indicadores de gestão, para identificar se é possível reverter na raiz, os problemas relatados pelos usuários.



SERVIÇOS

Das **3147 manifestações** registradas, **106** não se referiam a serviços prestados pelo Procon SP e outras **294** foram registradas para Procons Municipais Conveniados. Para o Procon SP foram registrados **2747 protocolos**, dos quais **83,2%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **3,9%** trataram de assuntos relacionados à Relações Institucionais e **3,4%** citavam os serviços de Fiscalização. Os outros serviços agrupados correspondem a **9,5%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	6
Administração e Finanças	21
Atendimento e Orientação ao Consumidor	2286
Comunicação Social	5
Controle e Processos	28
Estudos e Pesquisas	24
Fiscalização	93
Instituição em Geral	42
Ouvidoria	43
Procons Municipais	294
Programas Especiais	13
Relações Institucionais	108
Sem relação com os serviços do Órgão	106
Superendividamento	5
Tecnologia da Informação e Comunicação	73
TOTAL	3147

Serviços mais demandados

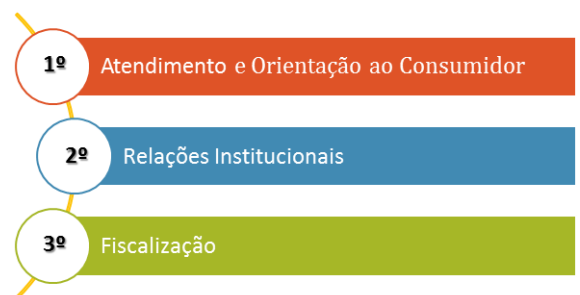


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

Atendimento e Orientação ao Consumidor

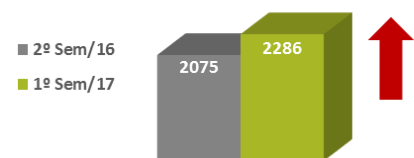


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

Relações Institucionais

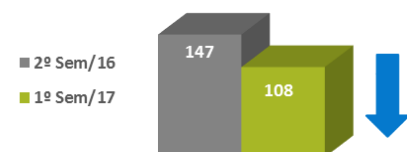


Gráfico 07: protocolos registrados por semestre

Fiscalização

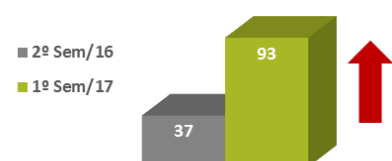


Gráfico 08: protocolos registrados por semestre



TEMAS

Dentre todos os registros, os **dez temas** mais citados pelos usuários apresentam **78,5%** de assuntos de informações e orientações, **9,2%** abordam reclamações, **8,2%** são manifestações de elogios e **4,1%** representam os outros tipos de manifestação. Estes temas mais citados juntos alcançam **88%** do total das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

Tema	Quant.	%
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	2125	67,5
Elogio	227	7,2
Informações sobre outros órgãos/ instituições/ atividades alheias ao Procon	68	2,2
Conduta de trabalho	64	2,0
Procedimento de atendimento	58	1,8
Duplicidade	49	1,6
Serviço/ Sistema indisponível	48	1,5
Discorda do posicionamento técnico	46	1,5
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	44	1,4
Falta de retorno/ Não recebimento	41	1,3

Tabela 02: os dez assuntos mais abordados pelos usuários



Nos temas mais citados, **255** protocolos abordam assuntos de reclamação (**9,2%**), **227** expressam elogio (**8,2%**) e temas de informação alcançam **2174** que representam **78,5%**.

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



CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **3147 manifestações** foram finalizadas até o dia da extração deste relatório 04/08/17 e conforme gráfico abaixo, **32** foram concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **93** foram parcialmente solucionados, **2.687** solucionados, **153** considerados improcedentes após análise e **182** foram encerrados por duplicidade, ainda perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

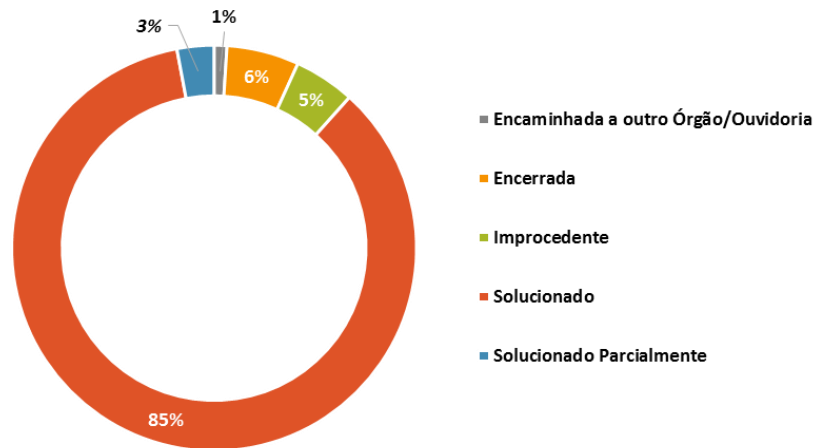


Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 1º Semestre

No gráfico abaixo é possível comparar as classificações mais relevantes com os dados apresentados no **2º Semestre de 2016**:

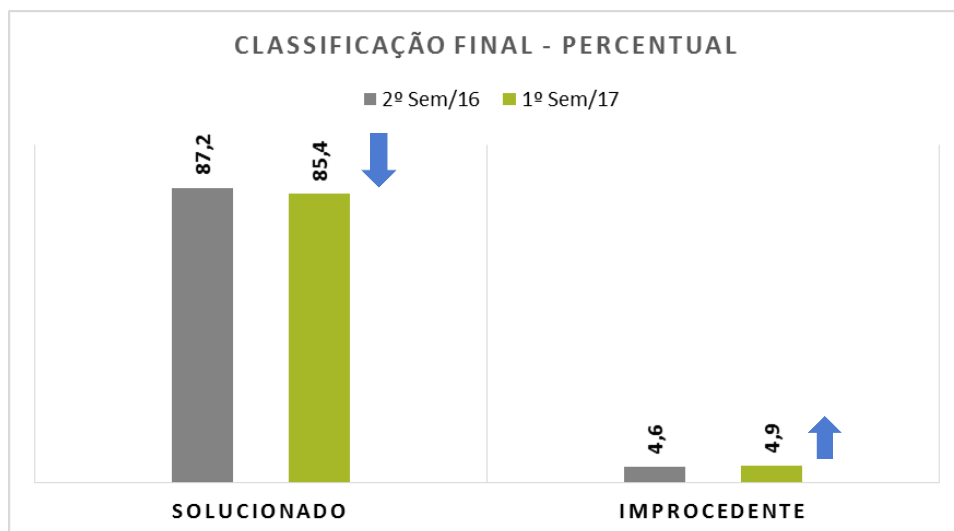


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações "Solucionado" e "Improcedente"

O número de protocolos finalizados como "**Solucionado**" teve uma queda de **1,8** pontos percentuais e as classificações como "**Improcedente**" aumentaram em **0,3** pontos percentuais.



PROCONS MUNICIPAIS
CONVENIADOS
- DADOS GERAIS -



ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **1º Semestre de 2017** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**87,1%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por telefone (**11,6%**), depois por e-mail (**0,7%**) e por último por carta (**0,3%**).

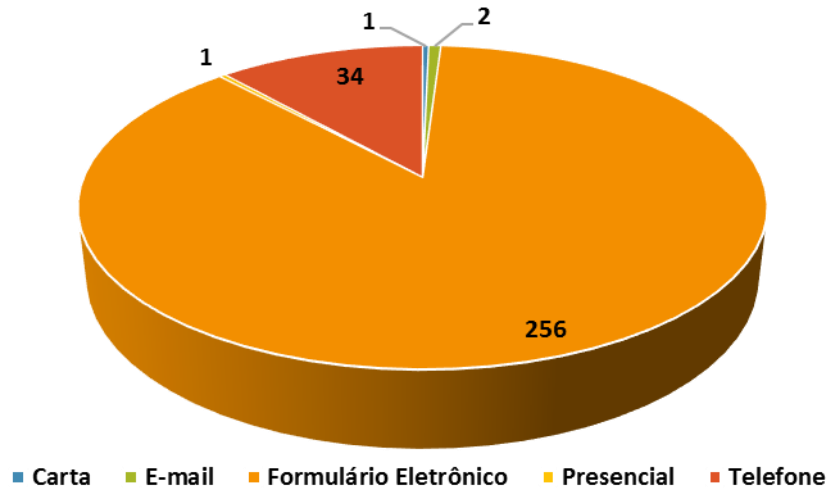


Gráfico 39 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2017** a Ouvidoria recebeu **294** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa uma elevação de **110%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2016** e de **102,8%** quando comparado ao mesmo período em **2016**.

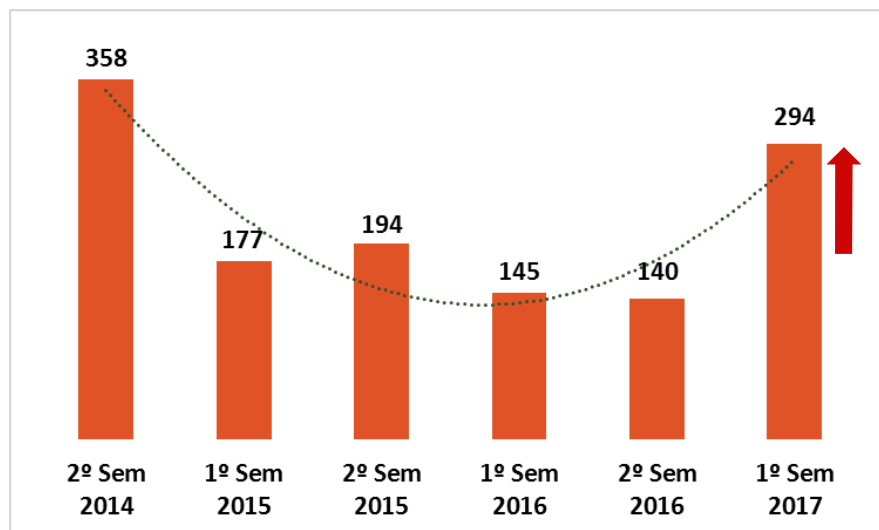


Gráfico 40 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **294 manifestações** registradas **76,5%** foram atendimentos de informação ou orientação, **20,4%** para expressar reclamações e **1,7%** registros de elogios. Os demais tipos somados alcançaram **1,4%**.

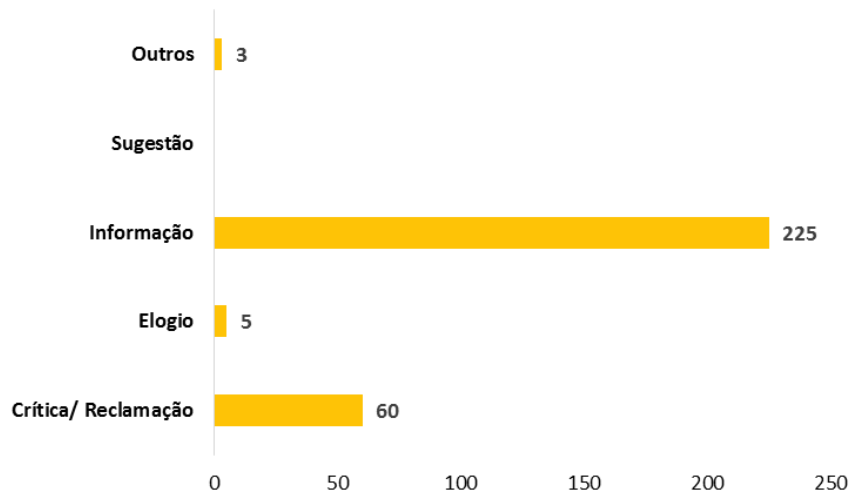


Gráfico 41 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **2º Semestre de 2016**, verifica-se uma queda de **52,4%** e de **53,5%** em relação ao **1º Semestre de 2016**.

De acordo com a evolução demonstrada no gráfico abaixo, é possível identificar que o registro de manifestações de crítica/ reclamação se mantém em queda há um ano.

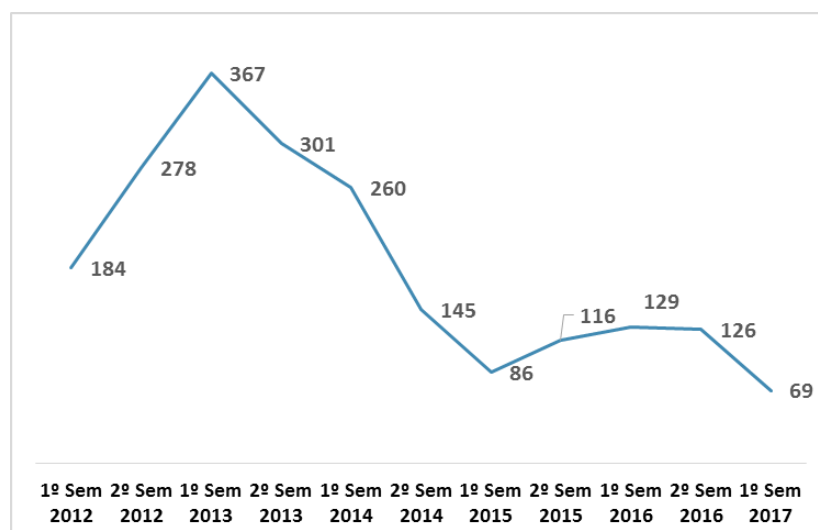


Gráfico 42 – evolução dos protocolos de reclamação dos Procons Municipais por semestre



Quando analisada a proporção de reclamações sob o total de registros, é possível identificar no gráfico a seguir, que a proporcionalidade de críticas/ reclamações diminuiu **69** pontos percentuais em relação ao **2º Semestre de 2016** e **40%** em relação ao **1º Semestre de 2016**.

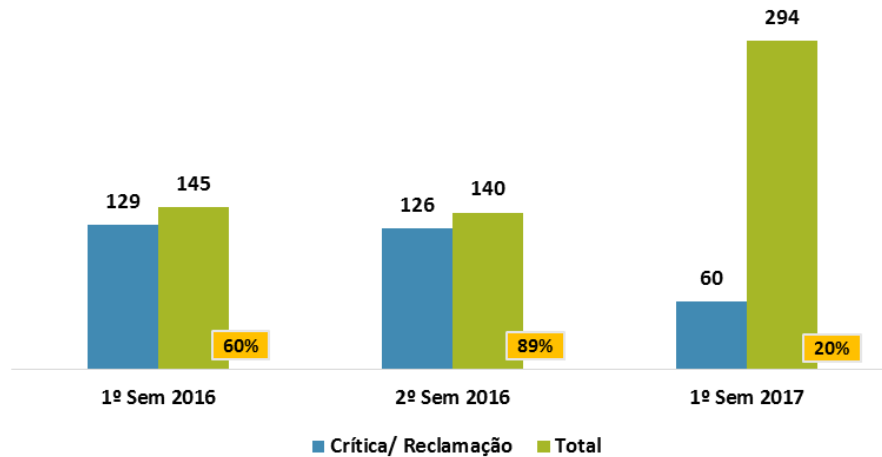


Gráfico 43 – proporção dos protocolos de “Reclamação” comparado ao total de registros por semestre

Estes dados demonstram que o consumidor que vinha procurando a Ouvidoria do Procon SP para criticar e reclamar dos Procons Municipais, voltou a ligar em casos de orientações e informações.

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.
Conduta de trabalho	6
Demora na finalização	2
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	227
Discorda do posicionamento técnico	6
Elogio	5
Falta / recusa de atendimento	14
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	6
Procedimento de atendimento	5
Serviço/ Sistema indisponível	3
Telefone ocupado/ não atende	6

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



Nos temas mais citados, 225 protocolos são assuntos de informação e orientação (80,4%), 49 expressam críticas/ reclamações (17,5%), 5 são manifestações de elogios (1,8%) e 1 trata de outro tipo de assunto (0,4%).

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

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **294 manifestações** foram finalizadas antes da extração dos dados para elaboração deste relatório e conforme gráfico abaixo, **258** foram solucionados, **7** foram considerados improcedentes após análise, **12** foram parcialmente solucionados e **17** foram encerrados por duplicidade, perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

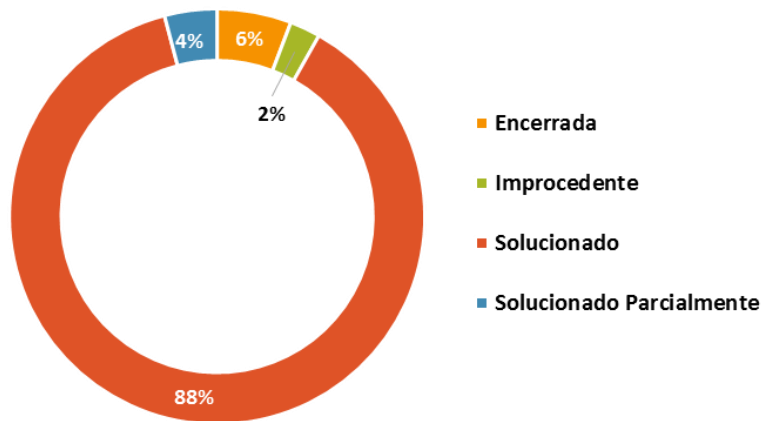


Gráfico 44: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 1º Semestre de 2017



CONSIDERAÇÕES FINAIS



REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **janeiro e junho de 2017** 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(a):

- **Comitê Setorial de Ouvidoria:** organizado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, que reúne Ouvidorias públicas e privadas;
- **Comissão de Centralização das Informações do Estado de São Paulo – CCISP:** gerida pela Secretaria de Gestão Pública do Estado de São Paulo e que tem por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999;
- **Guia de Serviços Públicos:** a Ouvidoria do Procon SP é responsável 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;
- **CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes:** a Ouvidoria foi nomeada pela Diretoria Executiva como suplente do presidente eleito para a gestão 2016-2017.

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 e dos novos servidores** que atuam no Procon SP.

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

- Dialogo sobre **Gestão de Pessoas** - Experiências de Reconstrução dos Serviços Públicos na Relação com o Cidadão promovido pela UCRGH da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo em **março de 2017**;



- **Acesso à informação pública: Os Desafios da Institucionalização dos Mecanismos de Transparência Passiva**, workshop promovido pela Assembleia Legislativa de São Paulo em **março de 2017**;
- **Melhoria da Qualidade no Atendimento prestado por Serviços Públicos às Populações mais vulneráveis**, workshop promovido pela Coordenação Geral de Apoio aos Programas de Defesa da Cidadania - CGAPDC da Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo em **maio de 2017**;



CONCLUSÃO

O **1º Semestre de 2017**, diferentemente do anterior, retomou o processo de **aumento das demandas** na Ouvidoria que havia iniciado em 2015, uma vez que apresentou um número **22% maior** que o 2º Semestre de 2016.

As manifestações de informação e orientação ainda representam a maior demanda da Ouvidoria o que significa que apesar dos esforços para evitar este tipo de demanda, ainda muitos usuários recorrem equivocadamente à Ouvidoria. É necessário identificar o motivo pelo qual os consumidores localizam os canais de atendimento da Ouvidoria ao invés dos meios de contato da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

Os elogios em ascensão neste último semestre continuam sendo representativos em relação aos demais órgãos do Estado que possuem em sua estrutura, o serviço de Ouvidoria. E apesar do aumento expressivo do registro de denúncias que alcançou 57,9% em relação ao semestre anterior, ainda representam um percentual pequeno das demandas, com apenas 1% do total de registros.

Já as manifestações de reclamação neste semestre tiveram um aumento de 39,4% e sobressaíram as críticas a conduta de trabalho dos funcionários (descortesia/ falta de urbanidade), aos procedimentos de atendimento e os serviços e sistemas indisponíveis.

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 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 Cordeiro
Ouvidoria Fundação Procon - SP

Outubro/2017



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)