



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



Ouvidoria

Relatório Semestral

1º Semestre de 2018

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
Ouvidoria Ativa	21
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 2018** com base nas manifestações registradas no período de **01/01/18 a 30/06/18**.

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 **20/07/18** 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 2017** o fizeram em sua maioria por meio do Sistema de Ouvidoria (**71,2%**), seguido do contato por e-mail (**15,9%**) e depois por telefone (**8,4%**). Os demais meios de contatos somados alcançam **4,6%**.

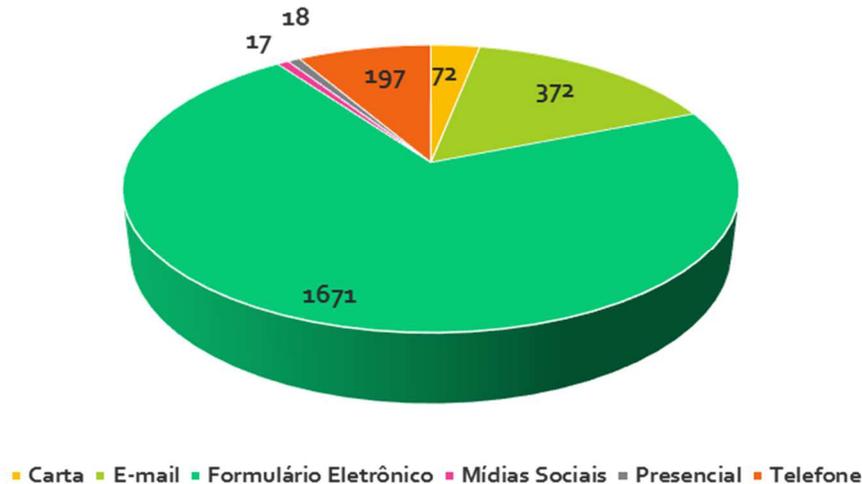


Gráfico 01 – quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos acessos utilizados pelos usuários no **2º Semestre de 2017** é possível perceber no gráfico abaixo que houve aumento no uso do formulário eletrônico, atendimento presencial e por telefone e diminuíram as demandas por carta, e-mail e mídias sociais.

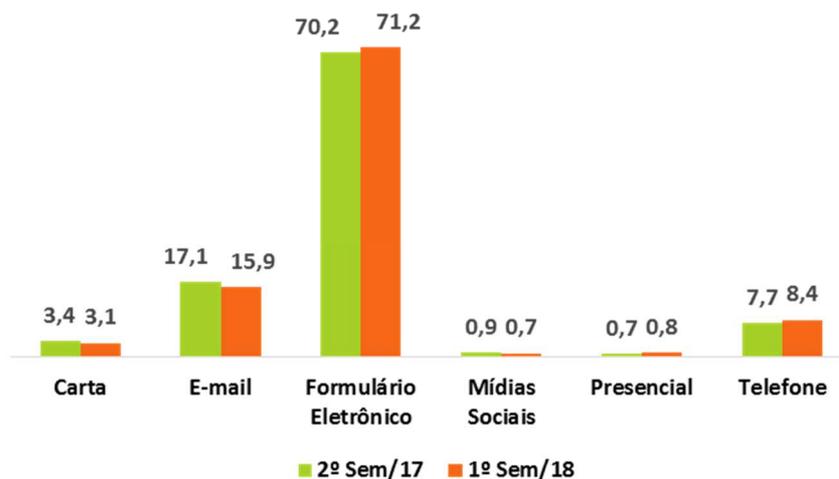


Gráfico 02 – comparativo de utilização dos meios de contato dos dois últimos semestres

O aumento mais expressivo em relação ao semestre anterior foi de **14,3%** para o atendimento presencial e a mais expressiva queda foi de **-22,2%** no uso das mídias sociais. Apesar das mudanças de utilização dos acessos, a via eletrônica (sistema e e-mail) continua sendo a mais preferida pelos usuários, pois alcançou **87%** dos registros na Ouvidoria.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2018** a Ouvidoria recebeu **2147** manifestações, o que representa uma **queda de 0,04%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2017** e de **25,4%** quando comparado ao mesmo período em **2017**.

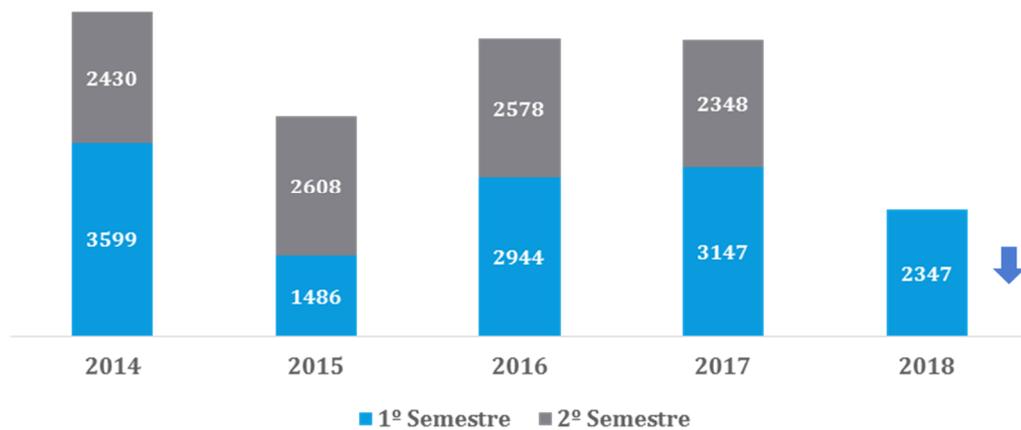


Gráfico 03 – quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram um média de **380** registros, sendo **janeiro** o mês com maior procura e **abril e junho** com menor demanda.

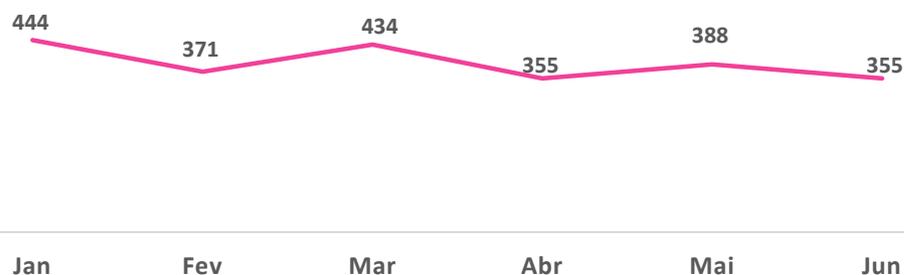


Gráfico 04 – evolução dos protocolos registrados no semestre por mês



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **2347 manifestações** registradas **65,2%** foram atendimentos de informação ou orientação, **20,8%** para expressar reclamações sobre os serviços do Procon, **5,2%** foram registros de elogios e **8,7%** para os demais tipos.

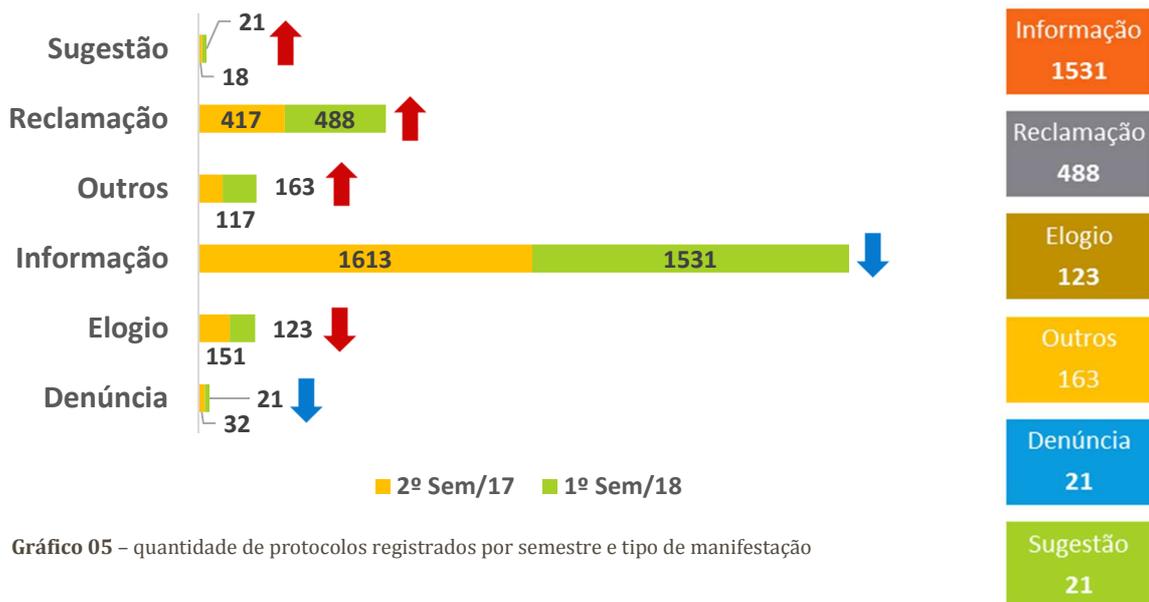


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

Figura 01: total de registros por tipo de manifestação 2º semestre 2018

Comparado ao **2º Semestre de 2017**, exceto reclamações e sugestões, houve uma queda nos registros por tipo. Destaca-se a queda de **34,4%** de registros de denúncias e de **18,5%** de protocolos de elogio.

O registro de reclamações alcançou um número **17%** maior e as sugestões tiveram **16,7%** a mais de protocolos, o tipo classificado como “Outros” caiu **39,3%** e por último, as informações e orientações sofreram uma diminuição de **5,1%**.

O aumento das demandas de reclamação remete 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 **2347 manifestações** registradas, **123** não se referiam a serviços prestados pelo Procon SP e outras **217** foram registradas para Procons Municipais Conveniados. Para o Procon SP foram registrados **2007 protocolos**, dos quais **87%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **4,3%** trataram de assuntos relacionados à Fiscalização e **3,3%** citavam os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Os outros serviços agrupados correspondem a **5,3%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	9
Administração e Finanças	24
Atendimento e Orientação ao Consumidor	1747
Comunicação Social	0
Controle e Processos	20
Estudos e Pesquisas	8
Fiscalização	87
Instituição em Geral	17
Ouvidoria	17
Procons Municipais	217
Programas Especiais	6
Relações Institucionais	2
Sem relação com os serviços do Órgão	123
Superendividamento	3
Tecnologia da Informação e Comunicação	67
TOTAL	2347

Tabela 01: protocolos registrados por Serviço

Serviços mais demandados

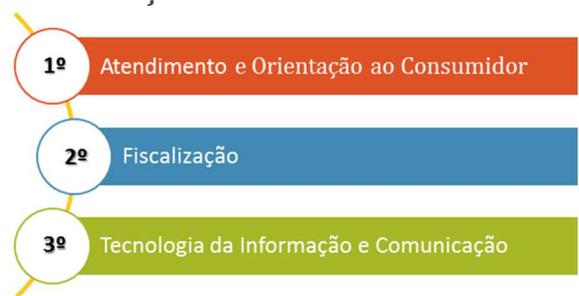


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

Atendimento e Orientação ao Consumidor

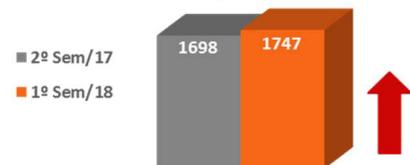


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

Fiscalização

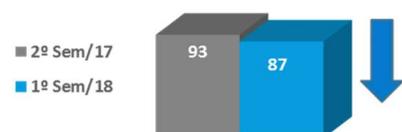


Gráfico 07: protocolos registrados por semestre

Tecnologia da Informação e Comunicação



Gráfico 08: protocolos registrados por semestre



TEMAS

Dentre todos os registros, os **dez temas** mais citados pelos usuários apresentam **75,1%** de assuntos de informações e orientações, **15,3%** abordam reclamações, **6,3%** são manifestações de elogios e **3,3%** representam os outros tipos de manifestação. Estes temas mais citados juntos alcançam **97,2%** do total das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação apenas ao Procon SP.

Tema	Quant.
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	1456
Elogio	121
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	70
Procedimento de atendimento	70
Conduta de trabalho	46
Falta de retorno/ Não recebimento	45
Expressão livre	41
Discorda do posicionamento técnico	40
Telefone ocupado/ não atende	34
Erro de sistema/ formulário (programação)	28

Tabela 02: os dez assuntos mais abordados pelos usuários sobre o Procon SP



Nos temas mais citados, **299** protocolos abordam assuntos de reclamação (**15,3%**), **123** expressam elogio (**6,3%**) e temas de informação alcançam **1456** que representam **75,1%**.

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



CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **2347 manifestações** foram finalizadas até o dia da extração deste relatório **20/07/18** e conforme gráfico abaixo, **19** foram concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **60** foram parcialmente solucionados, **1.858** solucionados, **181** considerados improcedentes após análise e **229** foram encerrados por duplicidade, ainda perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

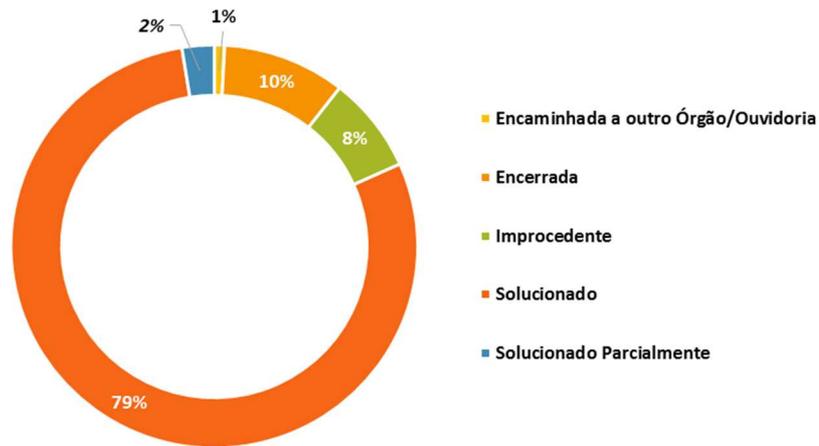


Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 1º Semestre

No gráfico abaixo é possível comparar as classificações mais relevantes com os dados apresentados no **2º Semestre de 2017**:

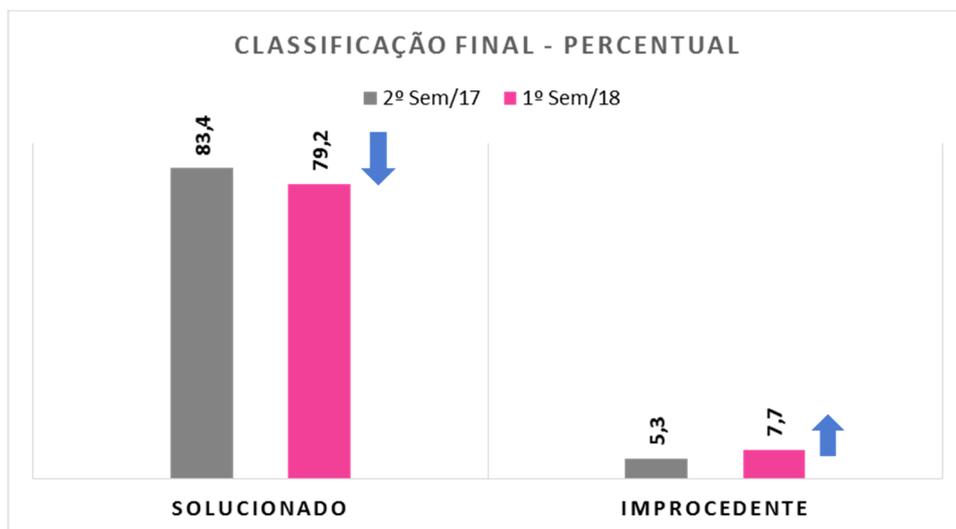


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações "Solucionado" e "Improcedente"

O número de protocolos finalizados como **"Solucionado"** teve uma queda de **4,3** pontos percentuais e as classificações como **"Improcedente"** aumentaram em **2,4** pontos percentuais.



PROCONS MUNICIPAIS - DADOS GERAIS -



ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **1º Semestre de 2018** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**65,9%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por telefone (**29,0%**), depois por e-mail (**3,7%**), seguido da carta (**0,9%**) e por último, via mídias sociais (**0,5%**).

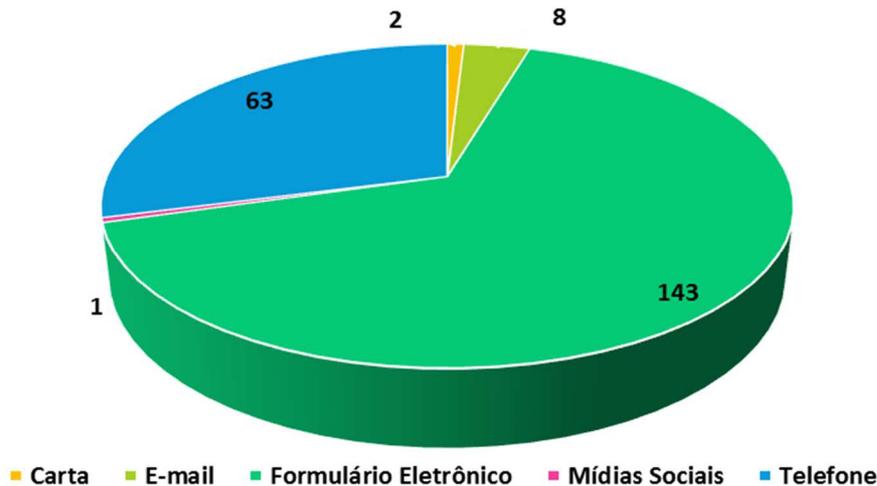


Gráfico 11 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **1º semestre de 2018** a Ouvidoria recebeu **217** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa uma elevação de **10,2%** das demandas em relação ao **2º Semestre de 2017** e queda de **26,2%** quando comparado ao mesmo período em **2017**.

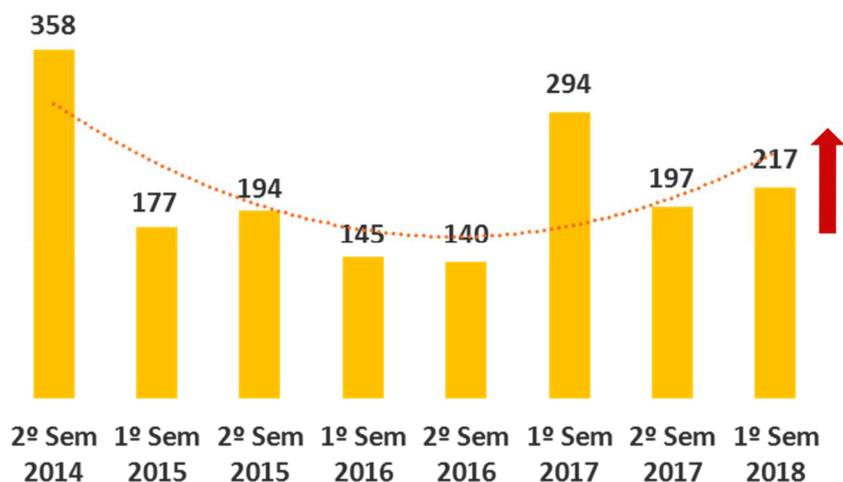


Gráfico 12 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **217 manifestações** registradas **39,6%** foram atendimentos de informação ou orientação, **53,9%** para expressar reclamações e **2,3%** registros de elogios. Os demais tipos somados alcançaram **4,1%**.

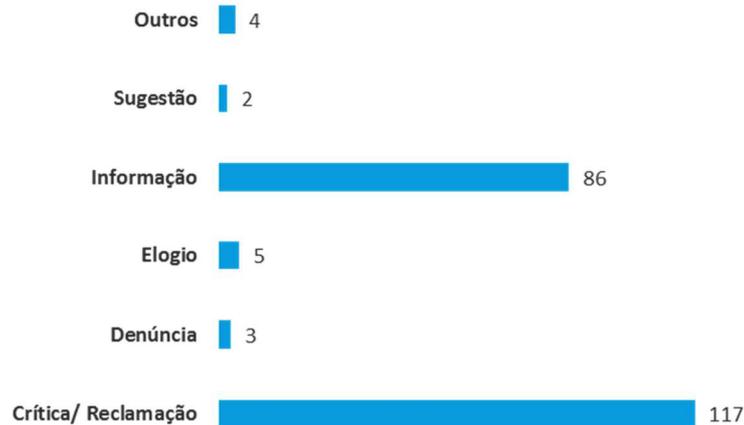


Gráfico 13 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **2º Semestre de 2017**, verifica-se uma elevação de **105,3%** e de **95%** em relação ao **1º Semestre de 2017**.

De acordo com a evolução demonstrada no gráfico abaixo, é possível identificar que o registro de manifestações de crítica/ reclamação que se mantinha em queda no ano de **2017**, retomou a elevação como aconteceu no **2º Semestre de 2015**.

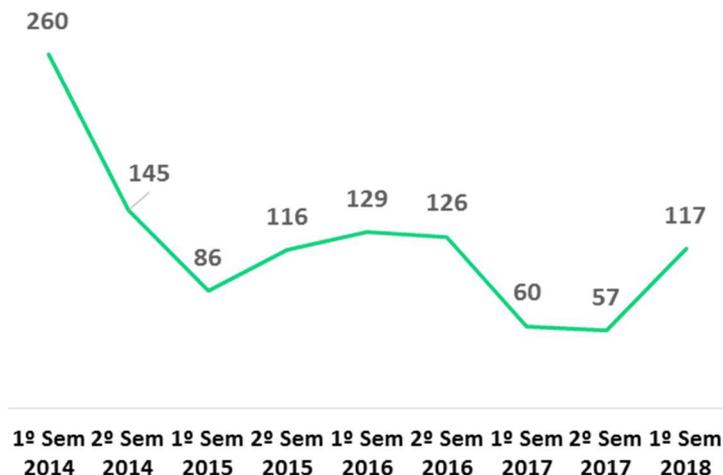


Gráfico 14 – evolução dos protocolos de reclamação dos Procons Municipais por semestre



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 **25** pontos percentuais em relação ao **2º Semestre de 2017** e **34%** em relação ao **1º Semestre de 2017**.

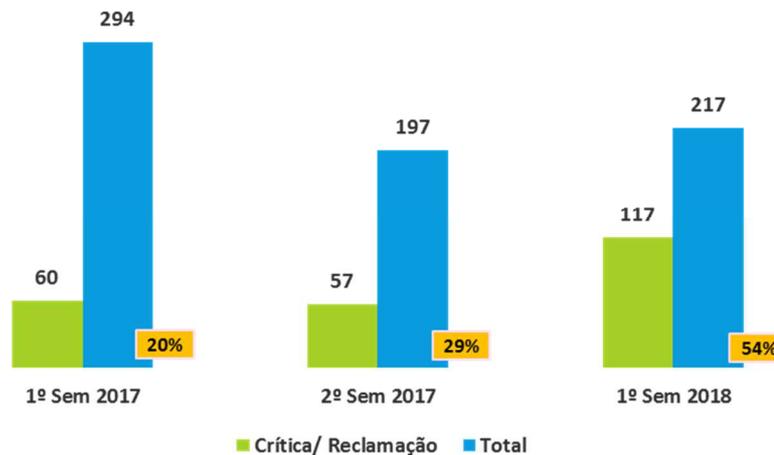


Gráfico 15 – proporção dos protocolos de “Reclamação” comparado ao total de registros por semestre

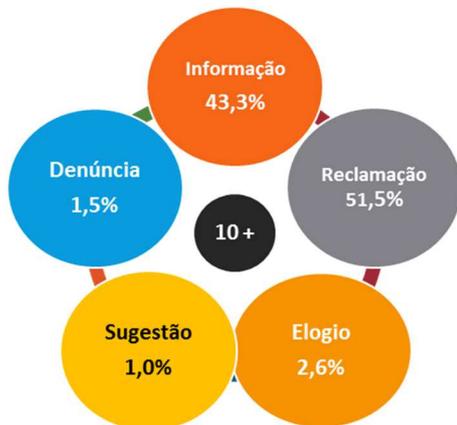
Estes dados demonstram que o consumidor que vinha procurando a Ouvidoria do Procon SP para criticar e reclamar dos Procons Municipais, voltou a ligar em casos de orientações e informações.

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 **89,4%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação aos Procons Municipais.

Tema	Quant.
Conduta de trabalho	17
Desconhecia canais/ Informações sobre como acessar	82
Discorda do posicionamento técnico	7
Elogio	5
Falta/ recusa de atendimento	17
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	9
Não abertura de protocolo	6
Procedimento de atendimento	27
Serviço/ Sistema indisponível	7
Telefone ocupado/ não atende	17

Tabela 03: quantidade de protocolos por assunto, considerando os 10 mais abordados



Nos temas mais citados, **84** protocolos são assuntos de informação e orientação (**43,3%**), **100** expressam críticas/ reclamações (**51,5%**), **5** são manifestações de elogios (**2,6%**) e **5** tratam de outros tipos de assunto (**2,5%**).

Figura 04: representatividade dos 10 temas mais abordados em relação aos tipos de manifestação.

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **217 manifestações** foram finalizadas antes da extração dos dados para elaboração deste relatório e conforme gráfico abaixo, **162** foram solucionados, **17** foram considerados improcedentes após análise, **9** foram parcialmente solucionados e **29** foram encerrados por duplicidade, perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

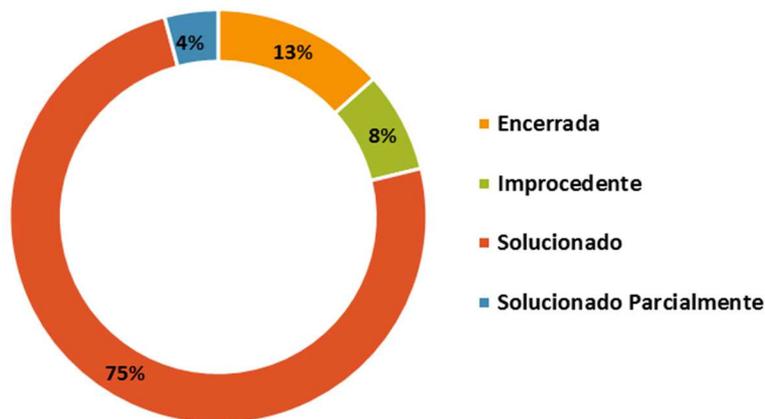


Gráfico 16: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 1º Semestre de 2017



CONSIDERAÇÕES FINAIS



REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **janeiro e junho de 2018** 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 2018-2019;
- **CPGE - Comitê de Planejamento e Gestão Estratégica** da Fundação Procon que tem por finalidade o planejamento, implantação, implementação e acompanhamento de medidas destinadas a nortear as decisões estratégicas da Fundação.
- **Grupo de Trabalho e Estudo do Regulamento Interno** formado para estudar e discutir melhorias a serem sugeridas à DEX para adequação do Regulamento Interno vigente.
- **Grupo de Trabalho e Estudo do Plano de Cargos e Salários** criado para discutir e propor alterações no PCCES, que sejam factíveis e pertinentes a ponto de serem apreciadas, sem dificuldades, pelas instâncias técnicas e jurídicas do Estado.
- **Grupo de Trabalho “Humanização nas Relações de Trabalho”** com o objetivo de identificar e sugerir melhorias relacionadas à gestão de pessoas e ao ambiente institucional. A mesma equipe também formou subgrupos de Comunicação e Saúde.



- **Grupo de Trabalho de Mapeamento de Processos** criado com o objetivo de mapear as atividades que envolvem os processos produtivos de cada Diretoria e Equipes da Fundação Procon-SP.
- **Grupo de Trabalho e Estudo sobre Acessibilidade e Inclusão** encarregado de analisar as deficiências de acessibilidade no prédio da Fundação Procon – SP e soluções possíveis, assim como promover um amplo debate sobre outros temas relativos à inclusão, raça e gênero.
- 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.

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:

- Fórum sobre **Alteração nos Planos de Saúde e seus reflexos no Direito do Consumidor** promovido pela Fundação Procon SP em **março de 2018**.
- Palestra **Privacidade e Direito do Consumidor** promovido pela Fundação Procon SP em **abril de 2018**;
- **33º Encontro de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo** promovido pela Fundação Procon São Paulo em **maio de 2018**;
- **XIV Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor** promovido pelo Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON em **maio de 2018**;
- **Encontro Estadual de Ouvidores 2018** promovido pela ABO/SP – Associação Brasileira de Ouvidores/ Ombudsman com o tema **Inovação, Governança e Ouvidoria** em **junho de 2018**.



OUVIDORIA ATIVA

Com o intuito de conhecer melhor algumas demandas recebidas, a Ouvidoria - de forma ativa - realizou em abril de 2018, pela intranet, duas pesquisas que trataram dos sistemas: **Pontos Eletrônicos e do Portal RH e Sistema Integrado de Protocolo**, para saber a opinião dos usuários dos sistemas implantados nos últimos anos.

A participação foi anônima, pois a intenção era colher informações com despreendimento dos receios que podiam ser despertados quando os entrevistados se identificassem.

Os resultados alcançados além de divulgados na intranet foram encaminhados aos gestores com recomendações de melhorias apontadas na pesquisa e também das manifestações anteriormente registradas na Ouvidoria, consolidadas pelas informações colhidas no processo.

CONCLUSÃO

O **1º Semestre de 2018**, diferentemente de todos os anteriores não apresentou diferença quantitativa, permanecendo relativamente com o mesmo número do **2º Semestre de 2017**. Já em relação ao mesmo período de **2017** houve um aumento de **25%**.

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. No entanto houve uma queda do número destas manifestações e um aumento dos registros de reclamação.

Os elogios neste último semestre continuam sendo representativos em relação aos demais órgãos do Estado que possuem em sua estrutura, o serviço de Ouvidoria, porém tiveram uma queda do número de registro no Procon SP.

Em relação ao registro de reclamações houve um aumento de 17%, porém, a conclusão das manifestações como improcedentes acompanharam este aumento, demonstrando que há um número representativo de protocolos que após análise não se sustentaram.

Os temas de críticas que se sobressaíram foram informações ou orientações incorretas ou incompletas, procedimentos de atendimento e conduta de trabalho dos funcionários (descortesia/ falta de urbanidade). Os setores mais demandados foram DAOC, DFISC e ATIC.

Importante destacar que a conduta de trabalho dos funcionários tem sido apontada frequentemente nos relatórios da Ouvidoria, motivo pelo qual, mais uma vez, apontamos



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



sobre a necessidade de treinamento e requalificação que abordem temas sobre ética, discriminação, uso de mídias sociais e assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

Em relação aos Procons Municipais Conveniados destaca-se o aumento de 10% de demandas e em especial o número de registro de reclamações que alcançaram 105% em relação ao semestre anterior.

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.

O **1º Semestre de 2018** além dos dados apresentados, foi marcado pelo referendo de formalização da recondução da atual Ouvidora Leila Regina Ladeira Cordeiro que aconteceu em fevereiro, garantindo assim a prestação deste serviço aos usuários externos e internos da Fundação Procon SP no período de julho de 2017 a julho de 2019.

Leila Cordeiro
Ouvidoria Fundação Procon - SP

Outubro/2018

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)
