

Ouvidoria
Procon SP

Relatório Semestral

2º Semestre de 2015

1º de julho a 31 de dezembro

SUMÁRIO

Equipe	03
Apresentação	04
Metodologia	05
Procon SP - Dados Gerais	06
Procons Municipais Conveniados - Dados Gerais	13
Considerações Finais	18

EQUIPE

Diretora Executiva

- Ivete Maria Ribeiro

Ouvidora

- Leila Regina Ladeira Cordeiro

Especialistas em Proteção e Defesa do Consumidor

- Cláudia Possan Foschiera
- 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 **2º Semestre de 2015** com base nas manifestações registradas no período de **01/07/15 a 31/12/15**.

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 **06/01/16** 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 distintas, 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.
- **Em análise:** manifestação que foi descartada via sistema por se tratar de duplicidade.

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 **2º Semestre de 2015** o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**66,5%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por e-mail (**19,7%**) e depois por telefone (**7,4%**).

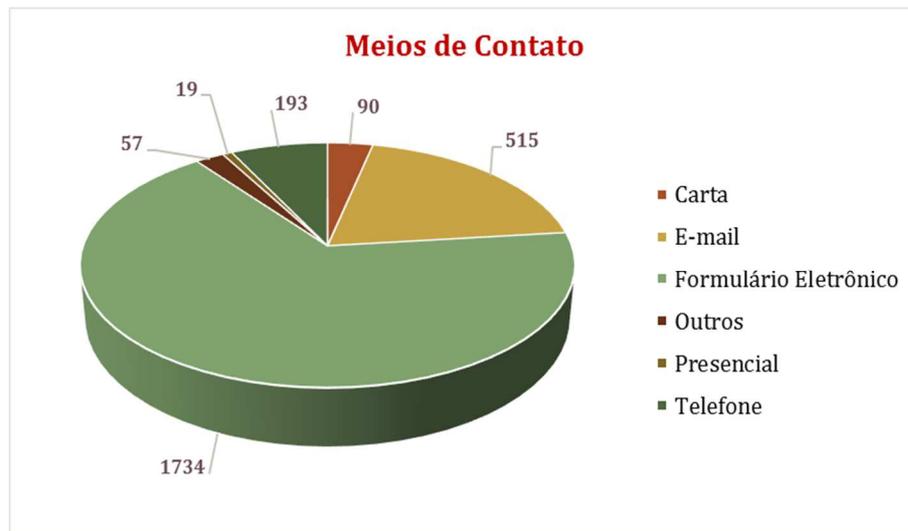


Gráfico 01 – quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos meios de contato utilizados no **1º Semestre de 2015** houve um aumento de **22,3%** no uso do formulário eletrônico e uma queda em todos os outros meios. O acesso eletrônico (formulário e e-mail) alcançou a preferência de **86,2%** dos registros dos usuários.

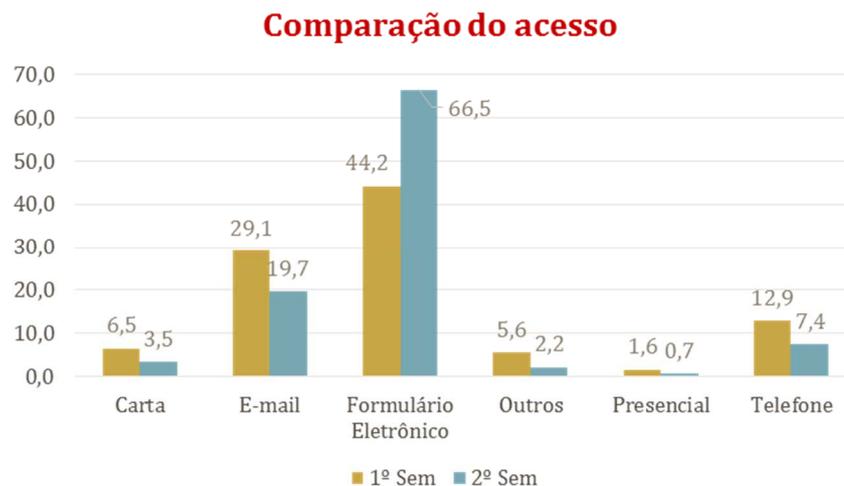


Gráfico 02 – comparativo de utilização dos meios de contato em 2015 por semestre

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No 2º semestre de 2015 a Ouvidoria recebeu **2608** manifestações, o que representa um **aumento de 43,0%** das demandas em relação ao 1º semestre de 2015 e uma **queda de 27,5%** quando comparado ao mesmo período em 2014.

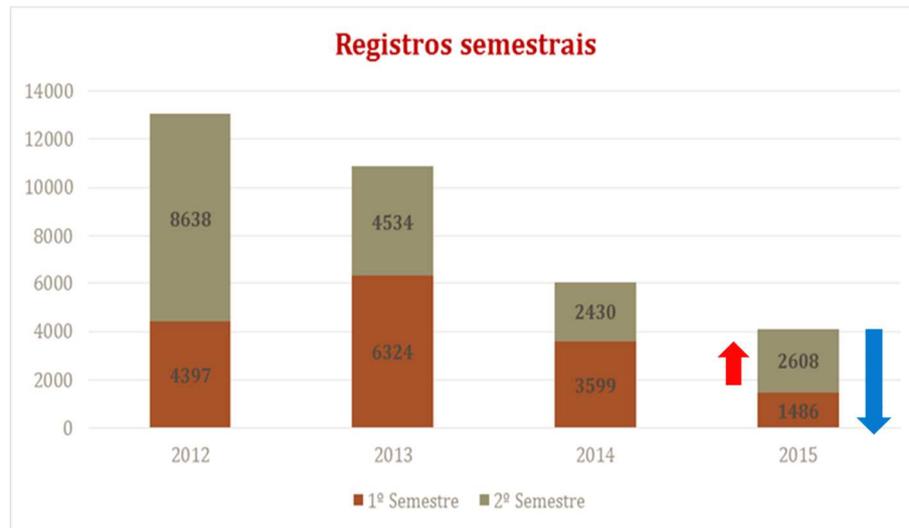


Gráfico 03 – quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram uma média de **431** registros, sendo **dezembro** o mês com maior procura e **julho** com menor demanda.



Gráfico 04 – evolução dos protocolos registrados no semestre por mês

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **2608 manifestações** registradas **63,7%** foram atendimentos de informação ou orientação, **17,6%** para expressar reclamações sobre os serviços do Procon, **14,3%** foram registros de elogios e **4,4%** para os demais tipos.

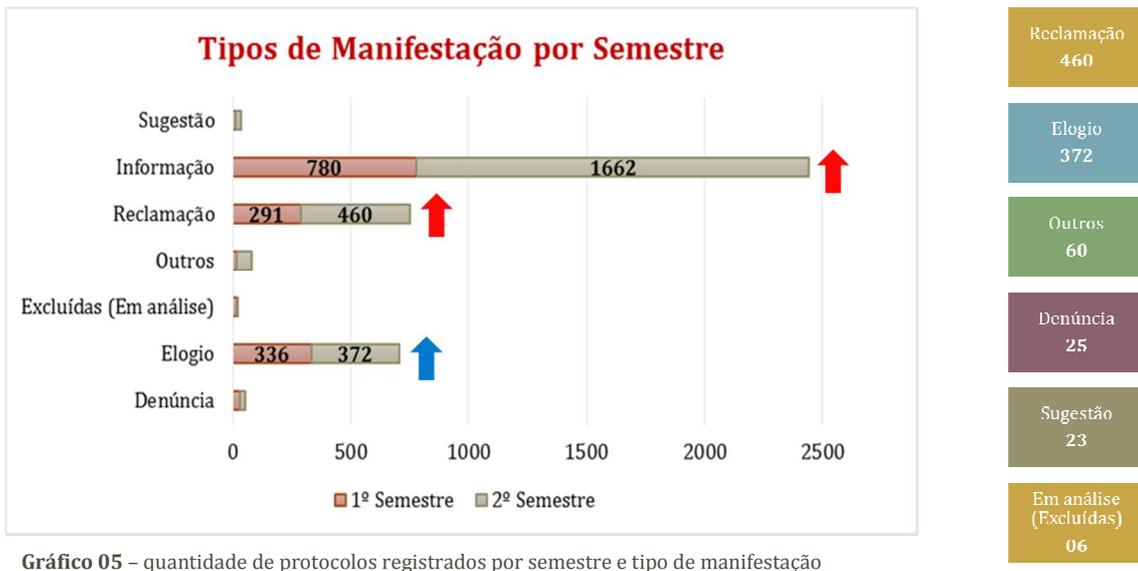


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

Figura 01: total de registros por tipo de manifestação

Comparado ao **1º Semestre de 2015**, destaca-se o aumento de **113,1%** 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, aferindo o mesmo período de comparação acima, há registro de aumento de **58,1%**, diferentemente de elogios que alcançou apenas **10,7%** de aumento.

SERVIÇOS

Das **2608 manifestações** registradas **75,9%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **7,7%** trataram de assuntos relacionados à Relações Institucionais e **4,2%** citavam todos os serviços da Fundação (Instituição em Geral). Os outros serviços agrupados correspondem a **12,3%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	7
Administração e Finanças	16
Atendimento e Orientação ao Consumidor	1979
Cadastro para Bloqueio de Telemarketing	50
Controle e Processos	23
Encaminhada a outro Órgão/Ouvidoria	9
Estudos e Pesquisas	18
Fiscalização	31
Instituição em Geral	109
Manifestação excluída	6
Ouvidoria	41
Programas Especiais	36
Relações Institucionais	200
Sem relação com os serviços do Órgão	44
Superendividamento	13
Tecnologia da Informação e Comunicação	26

Tabela 01: total de protocolos registrados por Serviço

Serviços mais demandados

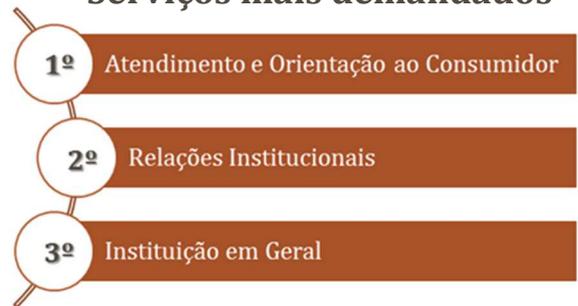


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

Atendimento e Orientação

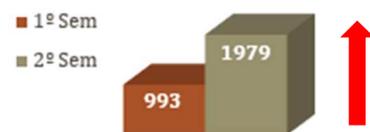


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

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 **78,7%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

Tema	Quant.	%
Dúvidas de consumo (desconhecia canais de acesso DAOC)	1177	45,0
Elogios sobre equipes ou instituição	190	7,3
Elogios sobre condutas individuais	182	7,0
Dúvidas de consumo (desconhecia canais dos Procons Municipais)	164	6,3
Informações sobre outras instituições/atividades alheias ao Procon	88	3,4
Qualidade do atendimento do funcionário/ estagiário	67	2,6
Discordância de posicionamento técnico	60	2,3
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	52	2,0
Interrupção na distribuição de senhas	36	1,4
Não houve informação do trâmite	36	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, **251** protocolos abordam assuntos de reclamação (**9,6%**), **372** expressam elogio (**14,3%**) e temas de informação alcançam **1429** que representam **54,8%** do total geral de manifestações.

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Do total de **2608 manifestações** registradas, **51** estavam em andamento (**2%**) e **2557** já haviam sido finalizadas, o que significa que **98%** dos protocolos foram concluídos até o dia 06/01/16.

Do universo dos protocolos finalizados, conforme gráfico abaixo, **6** foram excluídos via sistema, **11** concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **67** foram parcialmente solucionados, **2.086** solucionados, **254** considerados improcedentes após análise e **133** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.

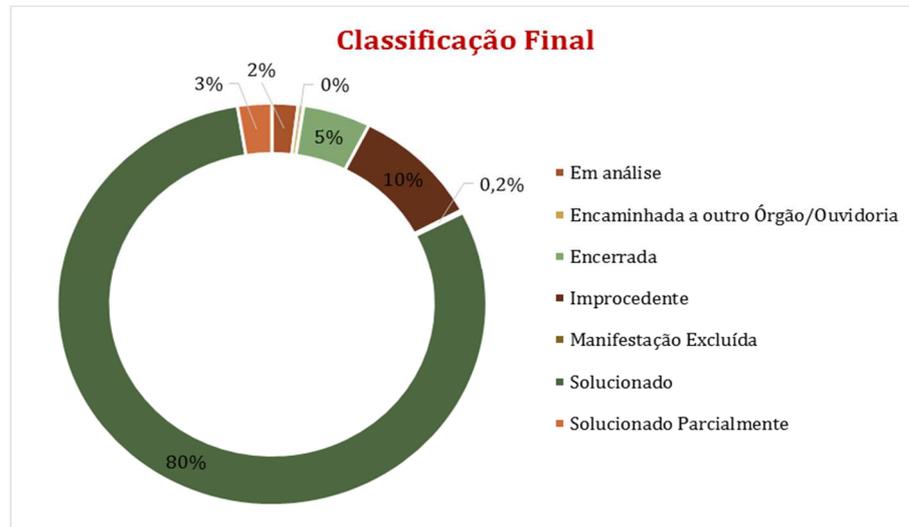


Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 2º Semestre

Importante destacar que no final do **1º Semestre**, foi alterada a nomenclatura das classificações finais do Sistema de Ouvidorias, no entanto, por equiparação ou similaridade, é possível traçar um comparativo entre as duas classificações mais usadas, conforme demonstra o gráfico a seguir:

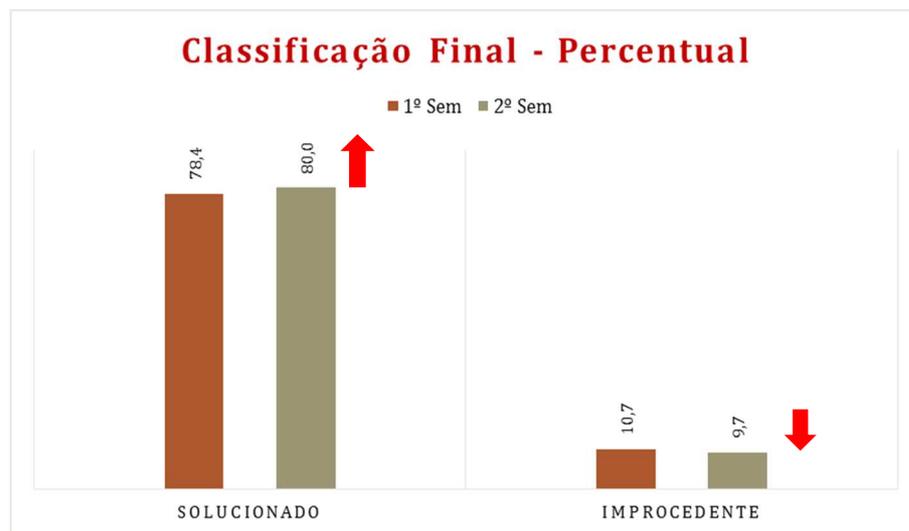


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações "Solucionado" e "Improcedente"

O número de protocolos finalizados como **"Solucionado"** teve um aumento de **1,6%** e as classificações como **"Improcedente"** caíram em **1%**.

PROCONS
MUNICIPAIS
CONVENIADOS
- DADOS GERAIS -

ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **2º Semestre de 2015** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**80,4%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por telefone (**13,9%**) e depois por e-mail (**4,6%**).

Meio de Contato – Procons Municipais

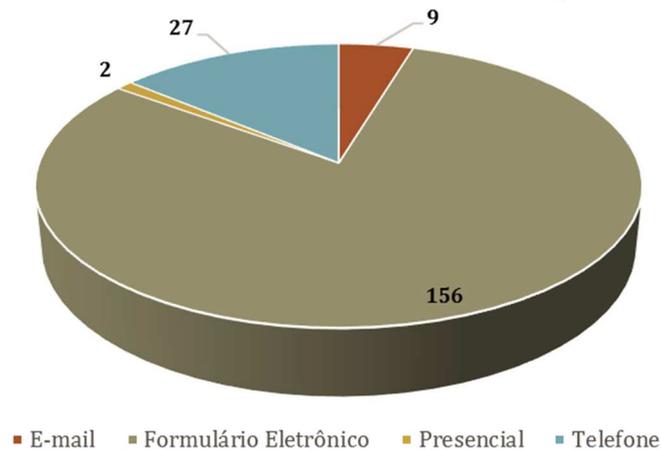


Gráfico 39 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **2º semestre de 2015** a Ouvidoria recebeu **194** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa um aumento de **9,6%** das demandas em relação ao **1º semestre de 2015** e uma queda de **45,8%** quando comparado ao mesmo período em **2014**.

Registros Semestrais - Procons Municipais

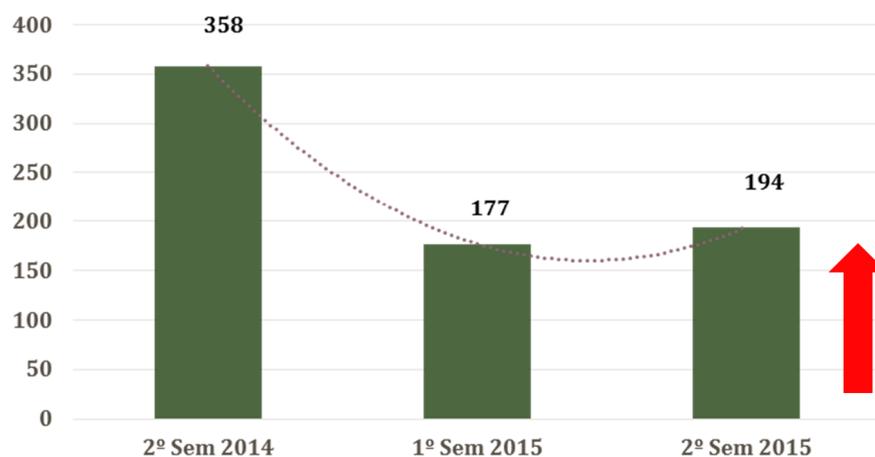


Gráfico 40 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **194 manifestações** registradas **34%** foram atendimentos de informação ou orientação, **59,8%** para expressar reclamações, **3,1%** registros de elogios e **3,1%** para outros.

Tipos de Manifestação - Procons Municipais

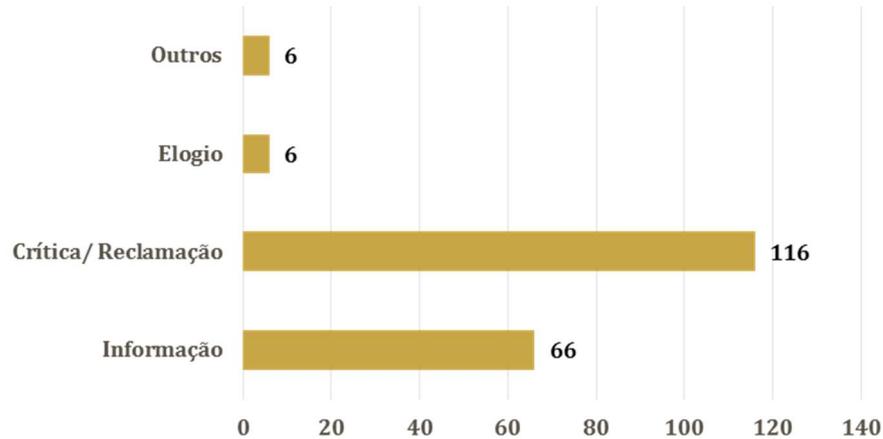


Gráfico 41 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Quanto ao atendimento de informação, diminuiu **26,7%** em relação ao **semestre anterior** e **69%** comparado ao **mesmo período em 2014**.

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **1º Semestre de 2015**, verifica-se um aumento de **34,9%** e uma queda de **20%** em relação ao **2º Semestre de 2014**.

De acordo com a evolução demonstrada no gráfico abaixo, é possível identificar que mesmo com o aumento representativo, as manifestações de crítica/ reclamação seguem uma tendência de diminuição de registros desde o **1º Semestre de 2013**.

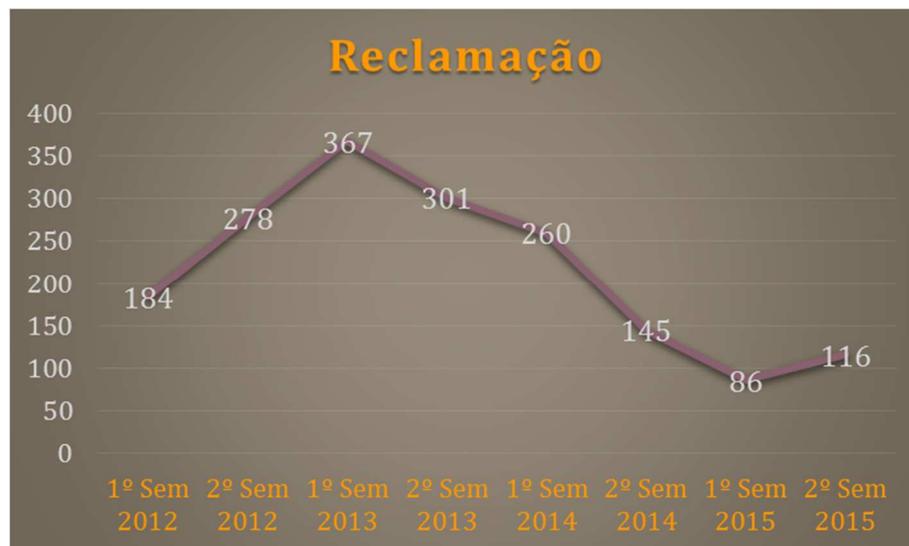


Gráfico 42 – evolução dos protocolos dos Procons Municipais registrados por mês no semestre

No entanto, 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 **11%** em relação ao **1º Semestre de 2015** e **19%** em relação ao **2º Semestre de 2014**.

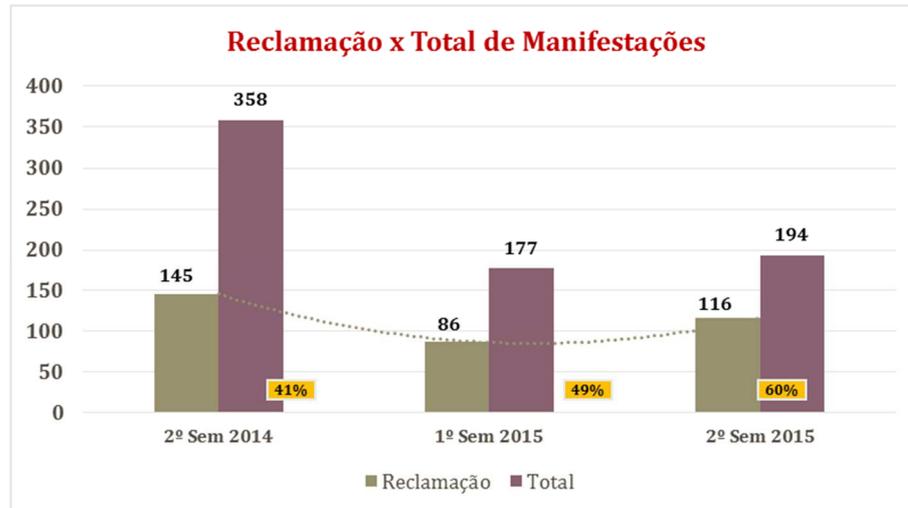


Gráfico 43 – proporção dos protocolos de “Reclamação” em comparação ao total de registros por semestre

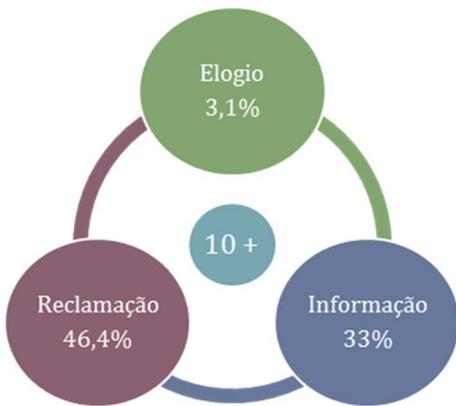
Estes dados demonstram que o consumidor que tem procurado a Ouvidoria do Procon SP para falar sobre Procons Municipais tem sido cada vez mais para o registro de críticas/ reclamações.

TEMAS

Dentre todos os registros os **10 temas** mais citados pelos usuários envolvem assuntos de reclamação, elogio e informação. Do total, estes dez temas abordam juntos **85,6%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação aos Procons Municipais.

Tema	Quant.
Dúvidas de consumo (desconhecia canais dos Procons Municipais)	64
Discordância de posicionamento técnico	23
Qualidade do atendimento do funcionário	19
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	14
Não atendimento	12
Não fiscaliza	8
Não registrou o atendimento	7
Telefone ocupado/ não atende	7
Elogio ao Procon Municipal	6
Fornecedor critica procedimento	6

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



Nos temas mais citados, **90** protocolos abordam assuntos de reclamação (**46,4%**), **6** expressam elogio (**3,1%**) e temas de informação alcançam **64** registros que representam **33%** do total geral de manifestações.

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

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Do total de **194 manifestações** registradas, **8** estavam em andamento (**4,1%**) e **186** já haviam sido finalizadas, o que significa que **95,9%** dos protocolos foram concluídos até o dia 06/01/16.

Do universo dos protocolos finalizados, conforme gráfico abaixo, **165** foram solucionados, **17** foram considerados improcedentes após análise e **4** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.

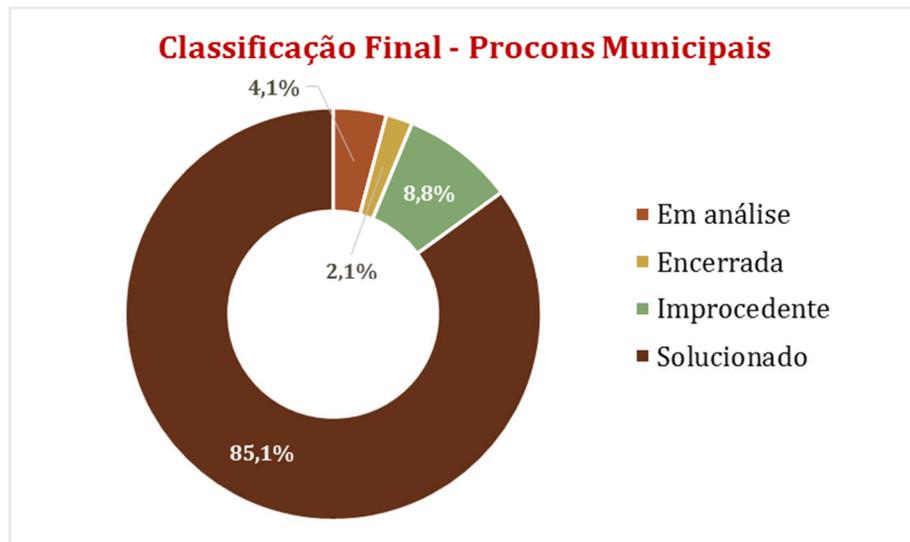


Gráfico 44: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 2º Semestre de 2015

CONSIDERAÇÕES FINAIS

REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **julho e dezembro de 2015** 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 também 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.

CONSIDERAÇÕES

Ainda que o número de elogios seja representativo, os registros de reclamação ainda apontam a necessidade de planejamento para as ações de treinamento e reciclagem a todos os funcionários, incluindo gestores, recomendação esta que visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

Especificamente sobre os problemas relacionados ao atendimento do consumidor (demora no atendimento, encerramento de senhas nos postos de atendimento nos Poupatempo e a dificuldade para anexar documentos na plataforma web) percebe-se que decorrem fundamentalmente de problemas de infraestrutura reduzida (número de funcionários) ou de problemas sistêmicos.

Considerando a importância do Atendimento Pessoal para a imagem do Procon SP, recomendamos a implantação do agendamento do atendimento presencial pela internet e telefone e também a utilização de um aplicativo no celular, a exemplo do utilizado pela Prodesp para o agendamento dos serviços do Poupatempo, a fim de evitar os deslocamentos desnecessários do consumidor ao posto em busca da senha para o atendimento.

A Ouvidoria busca constantemente a parceira com as Assessorias/Diretorias da instituição com o objetivo de aprimorar o gerenciamento das demandas setoriais e classifica como importante as ações de melhoria no acesso ao usuário dos canais de atendimento da instituição.

Leila Cordeiro
Ouvidoria Fundação Procon - SP

Janeiro/2016

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)

Ouvidoria Procon SP – 2º Semestre de 2015