



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



## **Ouvidoria**

# **Relatório Semestral**

**2º Semestre de 2016**

**1º de julho a 31 de dezembro**





## 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>21</b>



## EQUIPE

### Diretores Executivos

- 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 **2º Semestre 2016** com base nas manifestações registradas no período de **01/07/16 a 31/12/16**.

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 **06/03/17** 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 ounexo de causalidade.



# PROCON SP - DADOS GERAIS -



## ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria no 2º Semestre de 2016 o fizeram em sua maioria por meio do Sistema de Ouvidoria (**63,2%**), seguido do contato por e-mail (**25,3%**) e depois por telefone (**7,4%**).

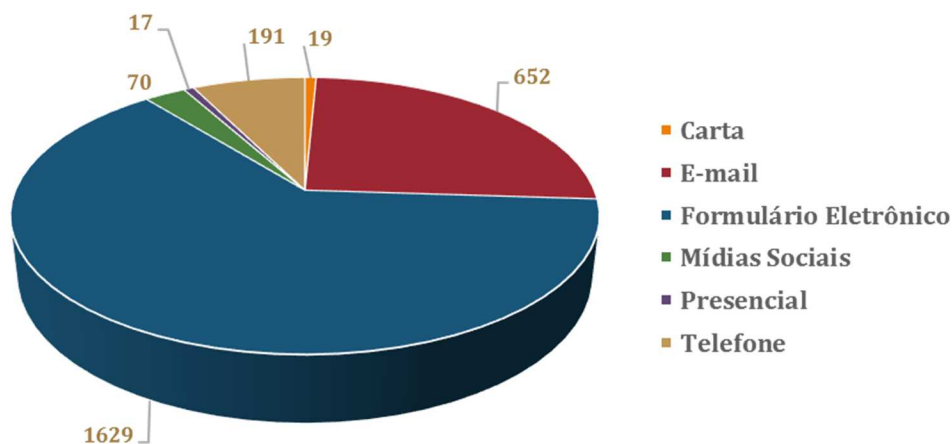


Gráfico 01 - quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos acessos utilizados pelos usuários no 1º Semestre de 2016 é possível perceber no gráfico abaixo que houve aumento expressivo no uso das mídias sociais (**22,7%**) e do telefone (**17,5%**). Um menor impacto de acréscimo foi apresentado no uso do e-mail (**4,1%**) e no Sistema de Ouvidorias (**0,5%**).

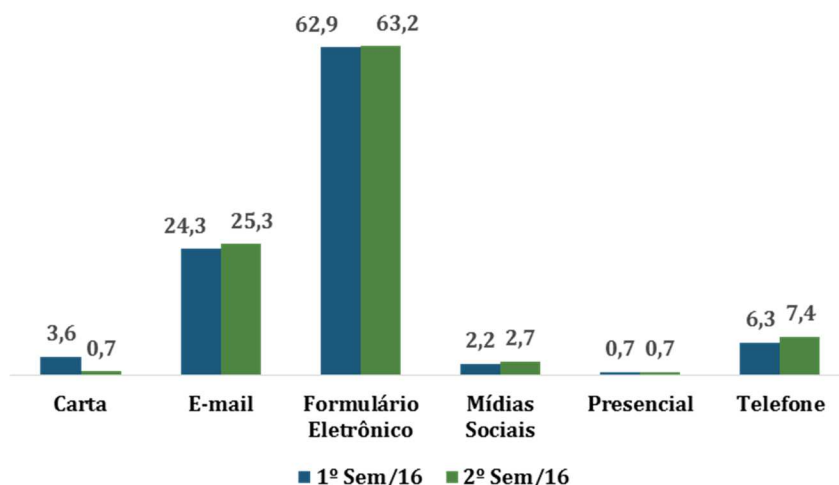


Gráfico 02 - comparativo de utilização dos meios de contato em 2016 por semestre

Já o atendimento presencial, manteve-se igual com **0,7%**, diferentemente do meio de contato cartas que sofreu uma queda de **80,6%**. Apesar das mudanças de utilização dos acessos, a via eletrônica (sistema e e-mail) continua sendo a mais preferida pelos usuários, pois alcançou **88,4%** dos registros na Ouvidoria.



## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No 2º semestre de 2016 a Ouvidoria recebeu **2578** manifestações, o que representa uma **queda de 12,4%** das demandas em relação ao 1º Semestre de 2016 e de **1,2%** quando comparado ao mesmo período em 2015.

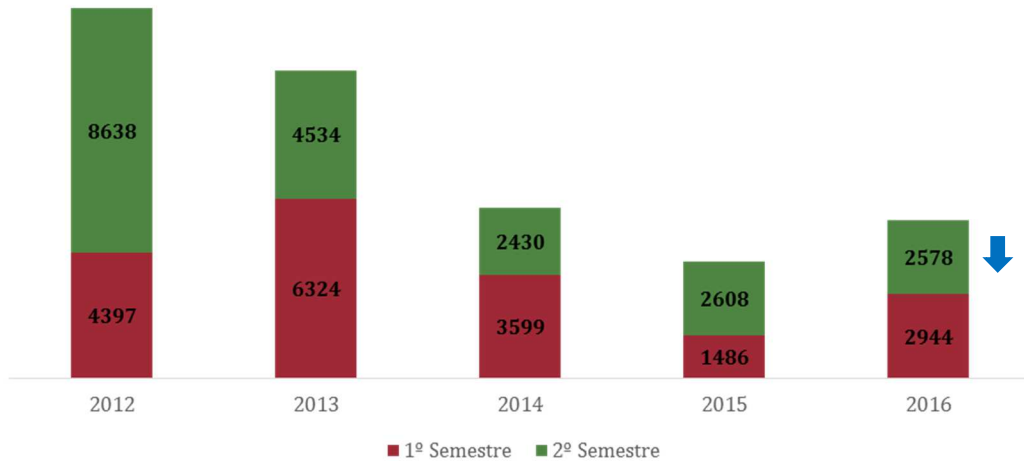


Gráfico 03 – quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram um média de **426** registros, sendo **julho** o mês com maior procura e **outubro** com menor demanda.

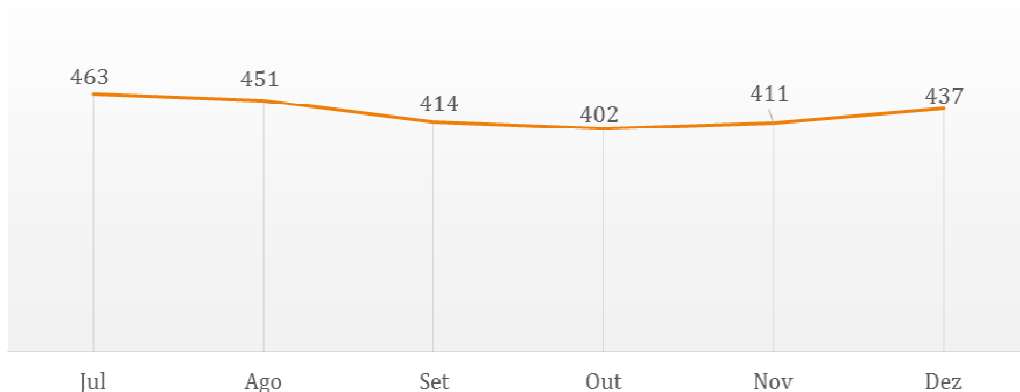


Gráfico 04 – evolução dos protocolos registrados no semestre por mês





## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **2578 manifestações** registradas **74%** foram atendimentos de informação ou orientação, **15,2%** para expressar reclamações sobre os serviços do Procon, **6%** foram registros de elogios e **4,8%** para os demais tipos.

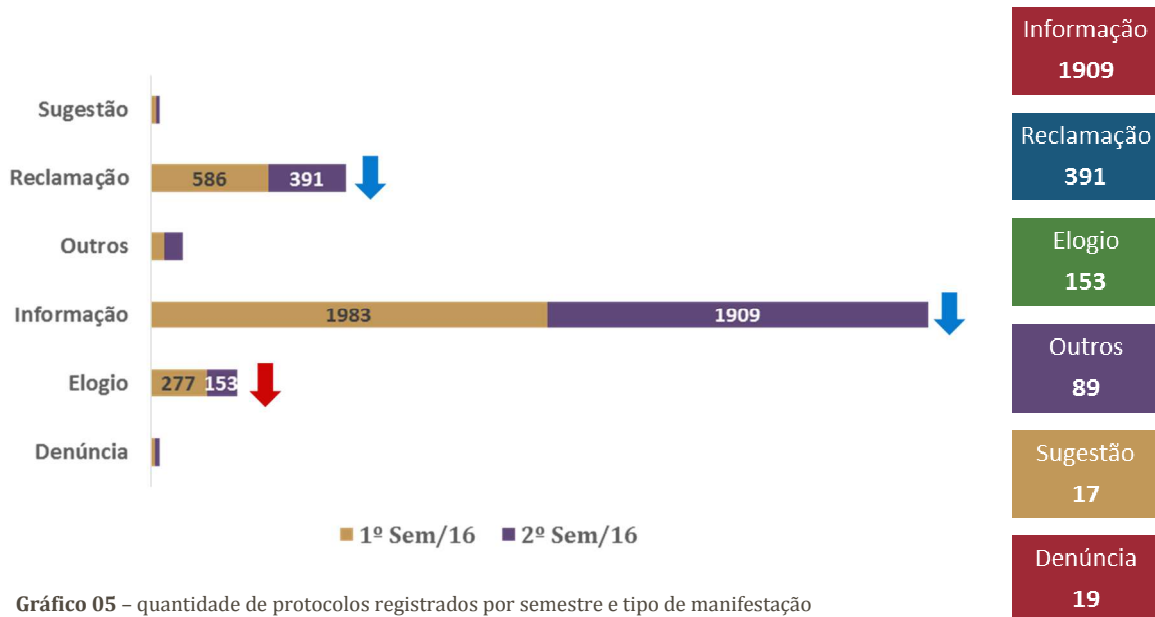


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

Figura 01: total de registros por tipo de manifestação 2016

Comparado ao **1º Semestre de 2016**, destaca-se o aumento de **171,4%** de registros de denúncias e **34,8%** de manifestações que não puderam ser apuradas por não serem de competência da Ouvidoria ou terem sido registradas em duplicidade (**Outros**).

A maioria dos tipos de manifestações sofreram uma queda, sendo a mais representativa, a de registro de elogios que alcançou um número **44,8%** menor, seguido de reclamações que diminuiu **33,3%**, depois as sugestões com **33,3%** menos manifestações e por último, as informações e orientações que a diminuição alcançou apenas **3,7%**.

Importante destacar que mesmo com o aumento das denúncias, o número total deste tipo de demanda ainda é pouco expressivo (**0,7%**), quando comparado aos demais.

As quedas das demandas em sua maioria representam um resultado positivo, pois sugerem preliminarmente que menos problemas foram enfrentados pelos usuários, exceto a diminuição dos elogios que indica que é necessário acompanhar este índice, pois pode refletir diretamente na qualidade dos serviços prestados pela Fundação.



## SERVIÇOS

Das **2578 manifestações** registradas, **91** não se referiam a serviços prestados pelo Procon SP. Das **2487 restantes**, **83,4%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **5,9%** trataram de assuntos relacionados à Relações Institucionais e **2,1%** citavam os serviços da Fundação de modo amplo (Instituição em Geral). Os outros serviços agrupados correspondem a **8,6%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	7
Administração e Finanças	28
Atendimento e Orientação ao Consumidor	2075
Comunicação Social	7
Controle e Processos	20
Estudos e Pesquisas	7
Fiscalização	37
Instituição em Geral	51
Ouvidoria	30
Programas Especiais	8
Relações Institucionais	147
Sem relação com o Procon SP	91
Superendividamento	23
Tecnologia da Informação e Comunicação	47
<b>Total</b>	<b>2578</b>

### Serviços mais demandados

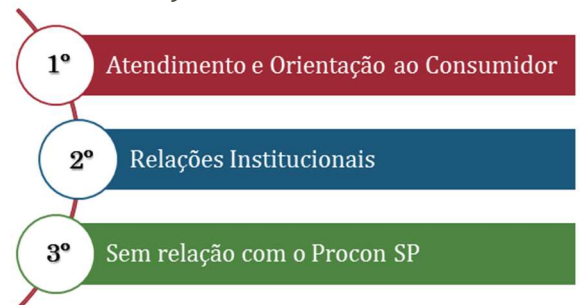


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

#### Atendimento e Orientação ao Consumidor

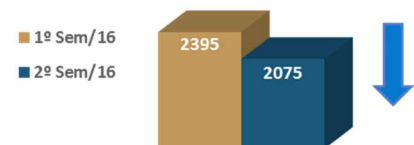


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

#### Relações Institucionais

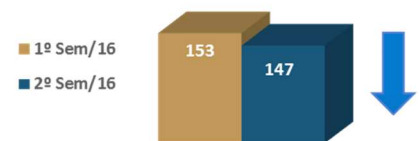


Gráfico 07: protocolos registrados por semestre

#### Sem relação com o Procon SP

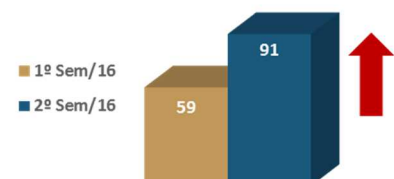


Gráfico 08: protocolos registrados por semestre



## 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 **88,4%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria.

Tema	Quant.	%
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	1719	66,7
Elogio	155	6,0
Conduta de trabalho	76	2,9
Procedimento de atendimento	61	2,4
Informações sobre outros órgãos/ instituições/ atividades alheias ao Procon	60	2,3
Discorda do posicionamento técnico	51	2,0
Falta de retorno/ Não recebimento	47	1,8
Serviço/ Sistema indisponível	44	1,7
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	34	1,3
Falta/ Recusa de atendimento	32	1,2

Tabela 02: os dez assuntos mais abordados pelos usuários

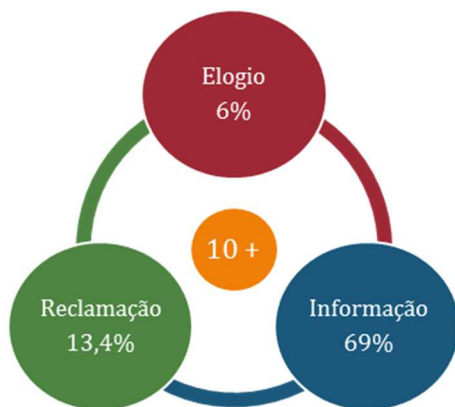


Figura 03: representatividade dos tipos de manifestação dos 10 temas mais abordados

Nos temas mais citados, **345** protocolos abordam assuntos de reclamação (**13,4%**), **155** expressam elogio (**6%**) e temas de informação alcançam **1779** que representam **69%** do total geral de manifestações.



## CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **2578 manifestações** foram finalizadas até o dia da extração deste relatório 06/03/16 e conforme gráfico abaixo, **27** foram concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **58** foram parcialmente solucionados, **2.247** solucionados, **118** considerados improcedentes após análise e **128** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.

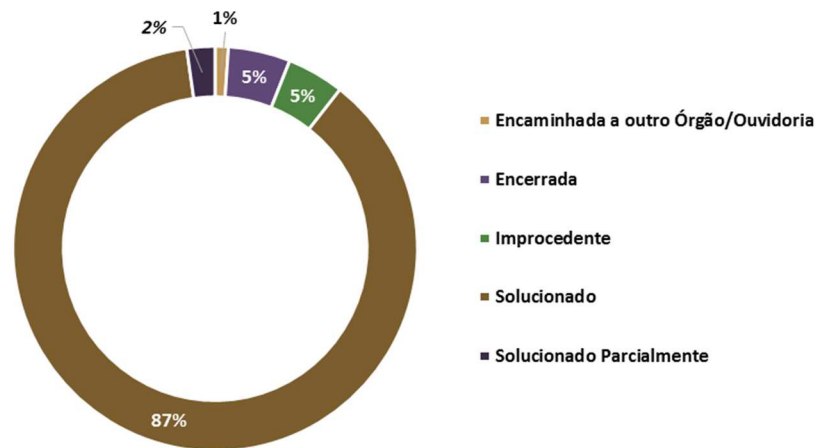


Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 1º Semestre

No gráfico abaixo é possível comparar as classificações mais relevantes com os dados apresentados no **1º Semestre de 2016**:

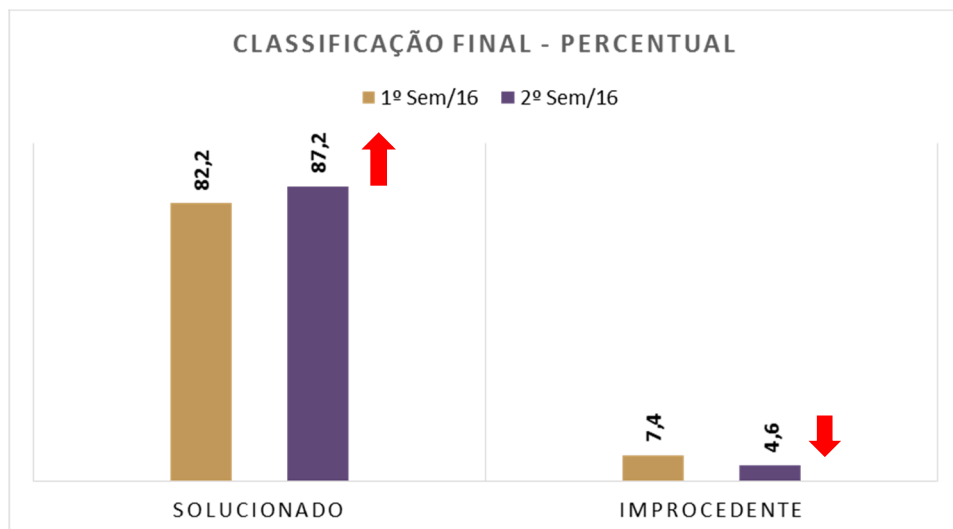


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações "Solucionado" e "Improcedente"

O número de protocolos finalizados como **"Solucionado"** teve um aumento de **6,1%** e as classificações como **"Improcedente"** caíram em **37,8%**.



PROCONS  
MUNICIPAIS  
CONVENIADOS  
- DADOS GERAIS -



## ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **2º Semestre de 2016** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por meio do formulário eletrônico (**47,1%**) que é disponibilizado pelo Sistema de Ouvidorias, seguido do contato por telefone (**38,6%**), depois por e-mail (**12,9%**) e por último por carta (**1,4%**).

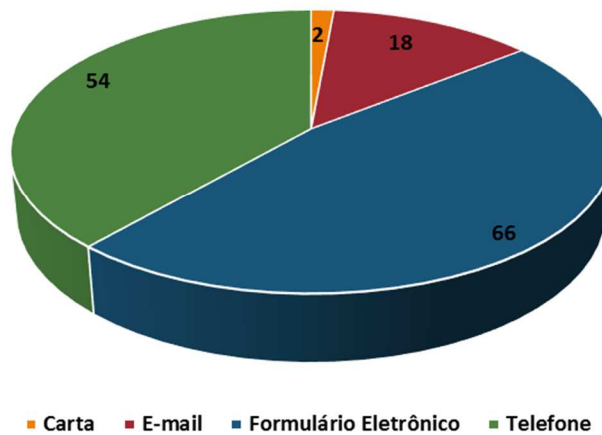


Gráfico 39 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **2º semestre de 2016** a Ouvidoria recebeu **140** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa uma queda de **3,4%** das demandas em relação ao **1º Semestre de 2016** e de **27,8%** quando comparado ao mesmo período em **2015**.

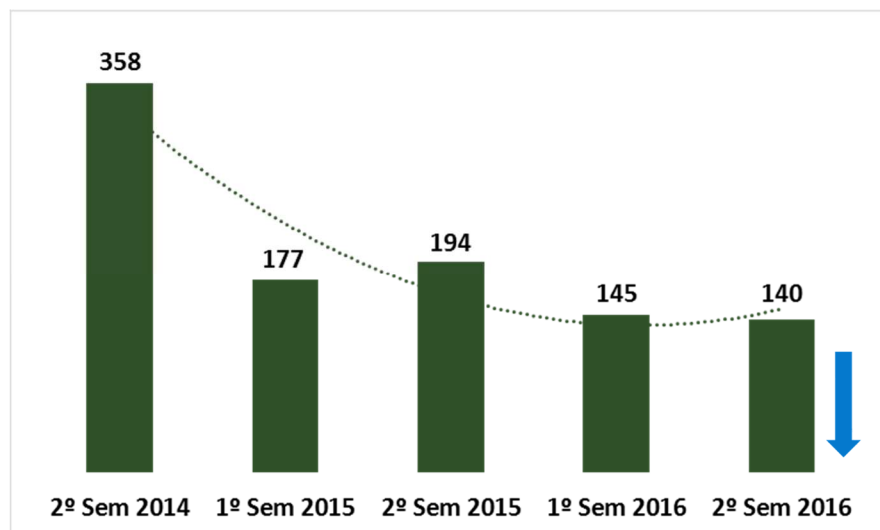


Gráfico 40 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **140 manifestações** registradas **2,1%** foram atendimentos de informação ou orientação, **90%** para expressar reclamações, **4,3%** registros de elogios, **2,9%** para outros e **0,7%** registros de sugestões

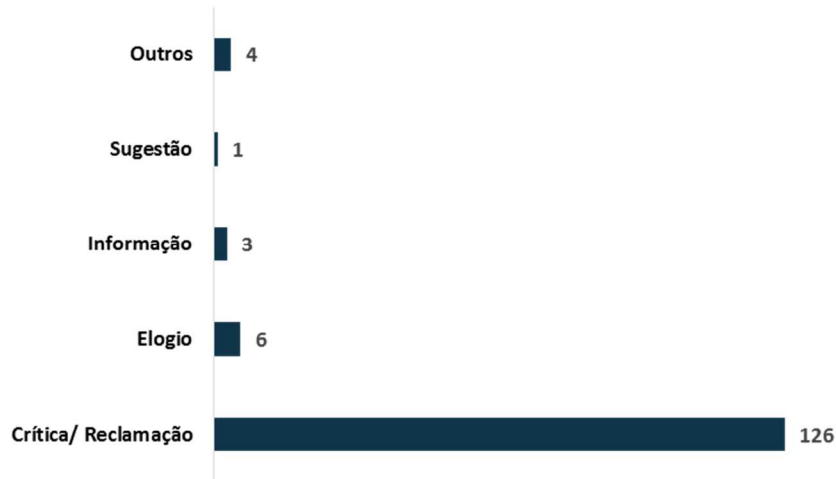


Gráfico 41 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **1º Semestre de 2016**, verifica-se uma queda de **2,3%** e um aumento de **8,6%** em relação ao **2º Semestre de 2015**.

De acordo com a evolução demonstrada no gráfico abaixo, é possível identificar que o registro de manifestações de crítica/ reclamação voltou a cair como aconteceu no **1º Semestre de 2013**.

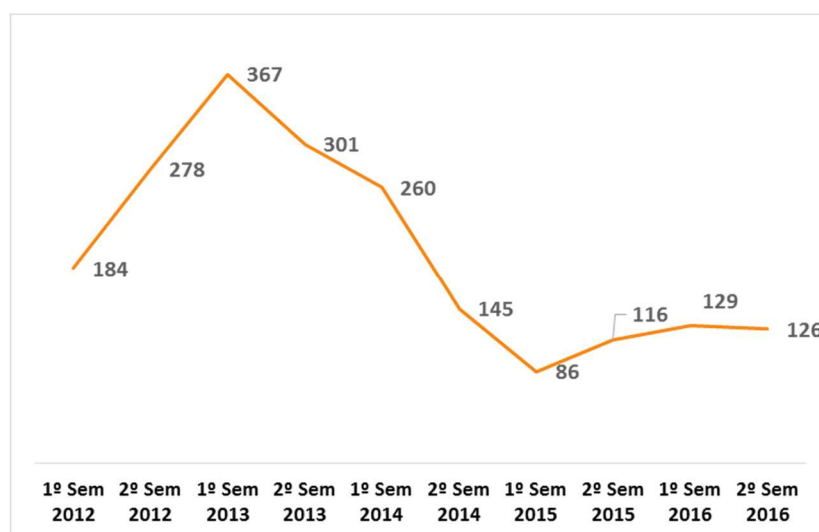


Gráfico 42 – evolução dos protocolos de reclamação dos Procons Municipais por semestre



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 **1%** em relação ao **1º Semestre de 2016** e **30%** em relação ao **2º Semestre de 2015**.

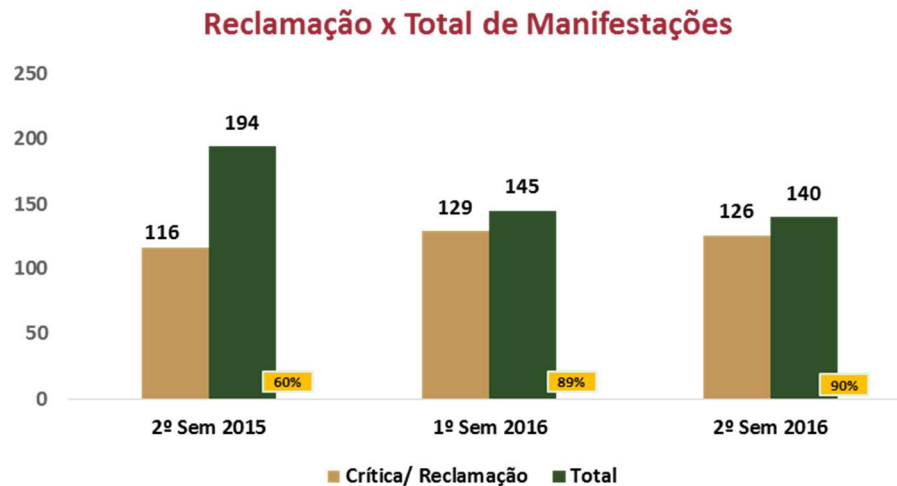


Gráfico 43 – proporção dos protocolos de “Reclamação” comparado ao total de registros por semestre

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.

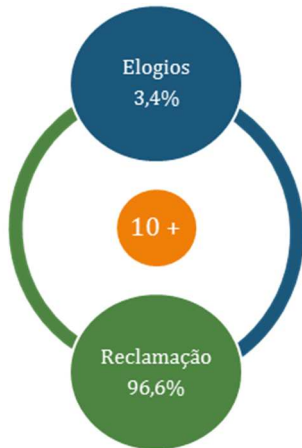
## TEMAS

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.
Conduta de trabalho	24
Falta / recusa de atendimento	22
Procedimento de atendimento	21
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	14
Discorda do posicionamento técnico	11
Telefone ocupado/ não atende	7
Não abertura de protocolo	6
Demora no atendimento	4
Elogio	4
Serviço/ Sistema indisponível	4

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





Nos temas mais citados, **113** protocolos abordam assuntos de reclamação (**96,6%**) e **4** expressam elogio (**3,4%**).

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

## CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **140 manifestações** foram finalizadas antes da extração dos dados para elaboração deste relatório, destas conforme gráfico abaixo, **111** foram solucionados, **9** foram considerados improcedentes após análise, **3** foram parcialmente solucionados e **17** foram encerrados por duplicidade ou ainda perda de objeto.

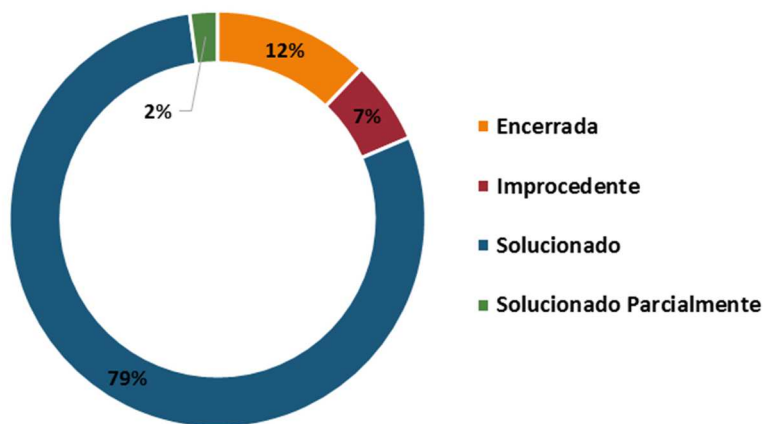


Gráfico 44: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 1º Semestre de 2016



# CONSIDERAÇÕES FINAIS



## REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **julho e dezembro 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(a):

- **Comitê Setorial de Ouvidoria:** organizado pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, que reúne Ouvidorias públicas e privadas;
- **Associação Brasileira de Ouvidores – ABO:** que é a instituição que estimula e promove o conagraçamento e relacionamento entre todos aqueles que exercem a função de Ouvidor/Ombudsman no Estado de São Paulo e Brasil;
- **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, Mediação e Transparência:



- Dialogo sobre **Gestão de Pessoas** - Cargos em Comissão Experiência e Reflexões promovido pela UCRGH da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo em **agosto de 2016**;
- **Curso de Capacitação Ouvidores** onde a especialista **Cristina Tiemi Ichikawa Boschetti** certificada como Ouvidora pela ABO Nacional em **agosto de 2016**;
- **Assédio Moral no Mundo do Trabalho** promovido pela OAB São Paulo em **agosto de 2016**;

Em agosto de 2016 a Ouvidoria recebeu cortesia para participar do 2º Curso de Capacitação em Mediação de Conflitos – Uma estratégia para as Ouvidorias e como a equipe já é certificada no tema, foi oferecida as vagas à DAOC com indicação da Assessora Marta e Coordenadora Renata.

Ainda no 2º semestre de 2016 a Ouvidora visitou as regionais e postos dos Poupatempos, conforme cronograma abaixo, na expectativa de aproximar o corpo funcional à Ouvidoria, além de promover a conscientização sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.

Mês	Local visitado
Agosto/2016	Regional de Santos
	Regional de Campinas
Outubro/2016	Regional de Ribeirão Preto
	Regional de São José do Rio Preto
	Bauru
Novembro/2016	Regional de São José dos Campos
	Regional de Presidente Prudente
	Regional de Sorocaba
	Posto Itaquera
	Posto Sé
Dezembro/2016	Posto Santo Amaro



## CONCLUSÃO

Diferentemente dos últimos semestres, os registros na Ouvidoria no 2º Semestre de 2016 tiveram uma queda, comparado aos dois semestres anteriores, porém a diferença maior se dá quando comparado ao semestre imediatamente anterior.

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 pensar em novas estratégias para identificar como os consumidores localizam os canais de atendimento da Ouvidoria.

Os elogios, apesar da queda de registros, continuam se destacando em relação aos demais órgãos do Estado que possuem em sua estrutura a Ouvidoria. E a diminuição dos protocolos também atingiu de forma expressiva as manifestações de reclamação, cujo percentual de queda alcançou a 33,3%.

Apesar da redução dos números de manifestações, sobressaíram neste semestre as críticas a conduta de trabalho dos funcionários (descortesia/ falta de urbanidade), aos procedimentos de atendimento e a discordância em relação aos posicionamentos técnicos do Procon SP.

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

Abril/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)