



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



Ouvidoria

Relatório Semestral

2º Semestre de 2018

1º de julho a 31 de dezembro



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	22



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 **2º Semestre 2018** com base nas manifestações registradas no período de **01/07/18 a 31/12/18**.

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 **22/02/19** 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.



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



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 nexo de causalidade.



PROCON SP

- DADOS GERAIS -



ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria no **2º Semestre de 2018** o fizeram em sua maioria por meio do Sistema de Ouvidoria (**66,1%**), seguido do contato por e-mail (**20,3%**) e depois por telefone (**8,4%**). Os demais meios de contatos somados alcançam **5,2%**.

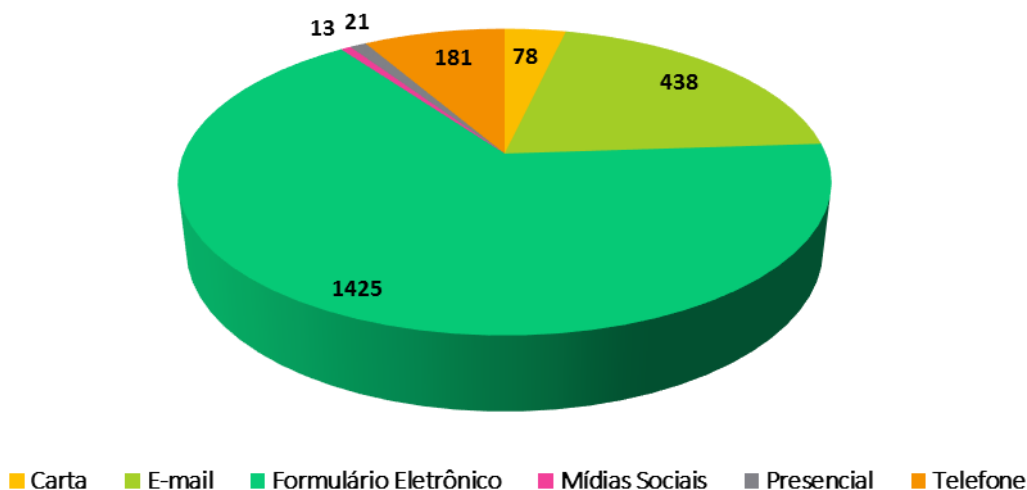


Gráfico 01 – quantidade de protocolos por meio de contato

Em comparação aos acessos utilizados pelos usuários no **1º Semestre de 2018** é possível perceber no gráfico abaixo que houve aumento no uso do e-mail, atendimento presencial e carta, diferentemente das demandas registradas pelo formulário eletrônico e mídias sociais.

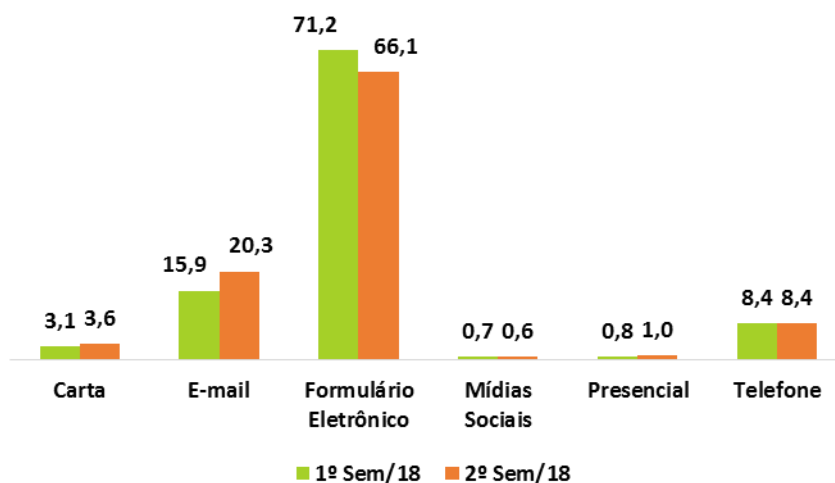


Gráfico 02 – comparativo de utilização dos meios de contato dos dois últimos semestres

O aumento mais expressivo em relação ao semestre anterior foi de **4,5 pontos percentuais** para o atendimento por e-mail e a mais expressiva queda foi de **5,1%** no uso do formulário eletrônico acessado diretamente pelo Sistemas de Ouvidorias do Estado de São Paulo.

Apesar das mudanças de utilização dos acessos, a via eletrônica (sistema e e-mail) continua sendo a preferida pelos usuários, pois alcançou **86,4%** dos registros na Ouvidoria.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **2º semestre de 2018** a Ouvidoria recebeu **2156** manifestações, o que representa uma **queda de 8,1%** das demandas em relação ao **1º Semestre de 2018** e de **8,18%** quando comparado ao mesmo período em **2017**.

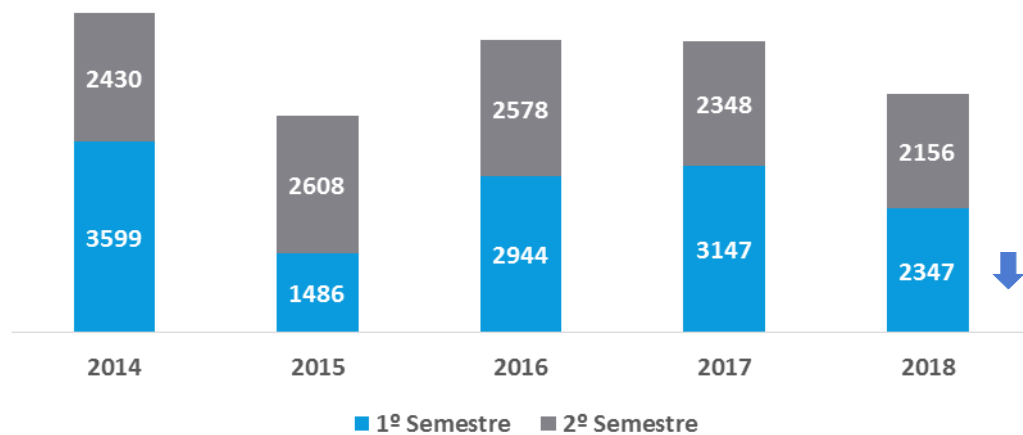


Gráfico 03 – quantidade de protocolos registrados por semestre

No comparativo mensal (gráfico abaixo), os protocolos mantiveram um média de **357** registros, sendo **dezembro** o mês com maior procura e **novembro** com menor demanda.

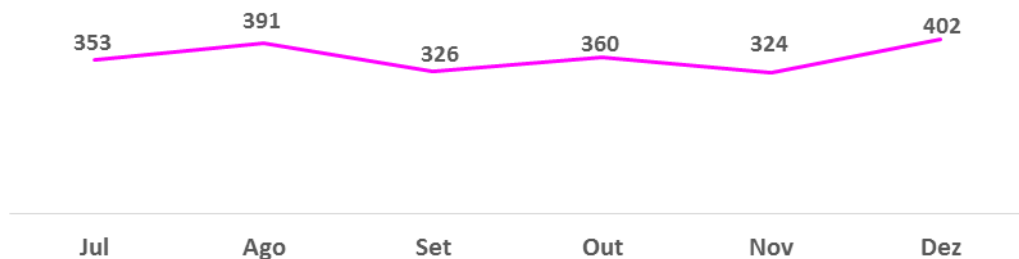


Gráfico 04 – evolução dos protocolos registrados no semestre por mês



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **2156 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.

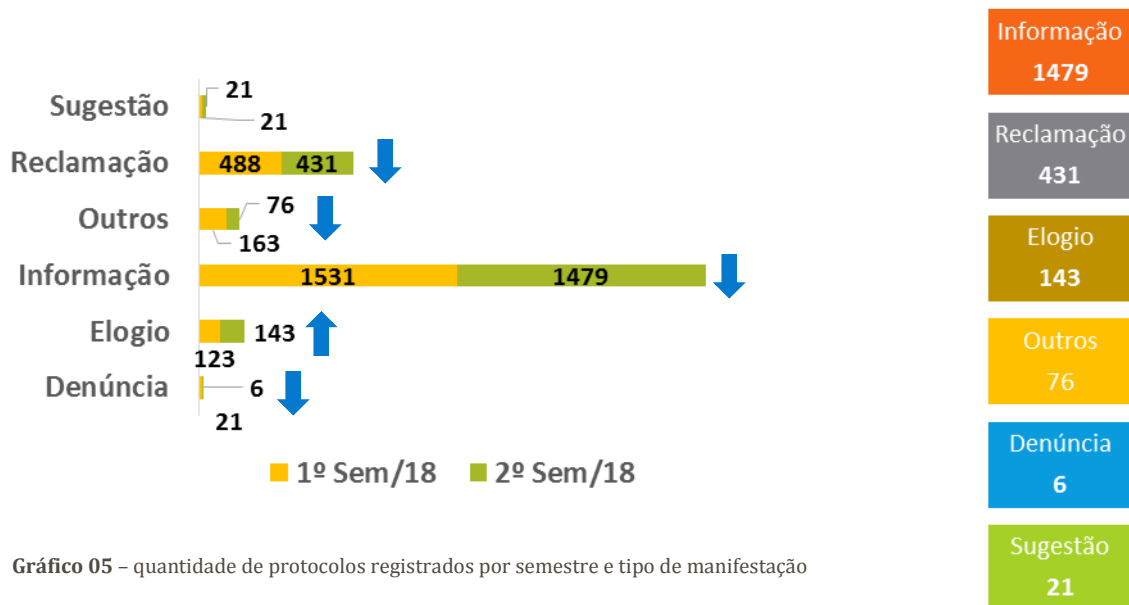


Gráfico 05 – quantidade de protocolos registrados por semestre e tipo de manifestação

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

Comparado ao **1º Semestre de 2018**, exceto as sugestões que mantiveram o mesmo número, houve uma queda nos registros de denúncia, informações, outros e reclamações e houve aumento apenas nas manifestações de elogio.

Destaca-se a queda de **71,4%** de registros de denúncias e de **53,4%** de protocolos de outros tipos. O registro de reclamações alcançou um número **11,7%** menor e as informações tiveram **3,4%** a menos de protocolos.

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 **2156 manifestações** registradas, **166** não se referiam a serviços prestados pelo Procon SP e outras **125** foram registradas para Procons Municipais Conveniados. Para o Procon SP foram registrados **1865 protocolos**, dos quais **85,4%** se referem aos serviços de Atendimento e Orientação ao Consumidor, **4,9%** trataram de assuntos relacionados à Fiscalização e **3,7%** citavam os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Os outros serviços agrupados correspondem a **6,0%** das demandas recebidas.

Serviço	Quant.
Ações Regionais	6
Administração e Finanças	20
Atendimento e Orientação ao Consumidor	1592
Comunicação Social	0
Controle e Processos	17
Estudos e Pesquisas	11
Fiscalização	92
Instituição em Geral	15
Ouvidoria	21
Procons Municipais	125
Programas Especiais	9
Relações Institucionais	7
Sem relação com os serviços do Órgão	166
Superendividamento	6
Tecnologia da Informação e Comunicação	69
TOTAL	2156

Tabela 01: protocolos registrados por Serviço

Serviços mais demandados

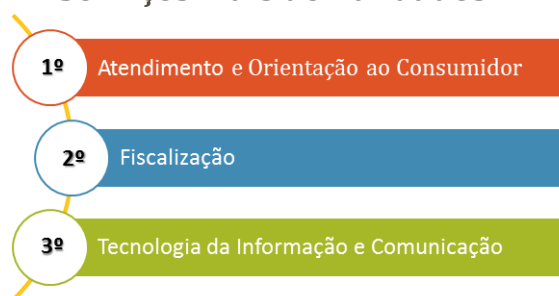


Figura 02: os três serviços mais demandados na Ouvidoria

Atendimento e Orientação ao Consumidor

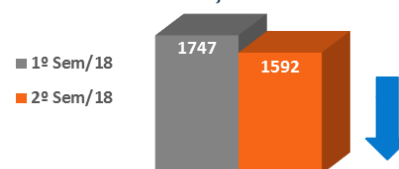


Gráfico 06: protocolos registrados por semestre

Fiscalização

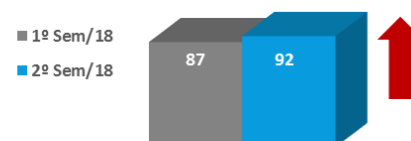


Gráfico 07: protocolos registrados por semestre

Tecnologia da Informação e Comunicação

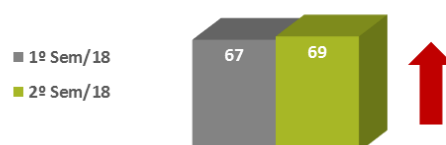


Gráfico 08: protocolos registrados por semestre



TEMAS

Dentre todos os registros, os **dez temas** mais citados pelos usuários apresentam **76,2%** de assuntos de informações e orientações, **12,8%** abordam reclamações, **7,4%** são manifestações de elogios e **3,5%** representam os outros tipos de manifestação. Estes temas mais citados juntos alcançam **89,5%** do total das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação apenas ao Procon SP.

Tema	Quant.
Desconhecia canais / Informações sobre como acessar	1321
Informação sobre outros serviços alheios ao Procon SP	152
Elogio	143
Duplicidade	62
Discorda do posicionamento técnico	53
Serviço/ Sistema indisponível	48
Falta de retorno/ Não recebimento	42
Conduta de trabalho	41
Procedimento de atendimento	35
Informação/ orientação incorreta ou incompleta	33

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



Nos temas mais citados, **248** protocolos abordam assuntos de reclamação (**12,8%**), **143** expressam elogio (**7,4%**) e temas de informação alcançam **1471** que representam **76,2%**.

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



CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **2156 manifestações** foram finalizadas até o dia da extração deste relatório **22/02/19** e conforme gráfico abaixo, **27** foram concluídos por se tratar de competência de outra Ouvidoria/ Órgão, **51** foram parcialmente solucionados, **1.822** solucionados, **127** considerados improcedentes após análise e **129** foram encerrados por duplicidade, ainda perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

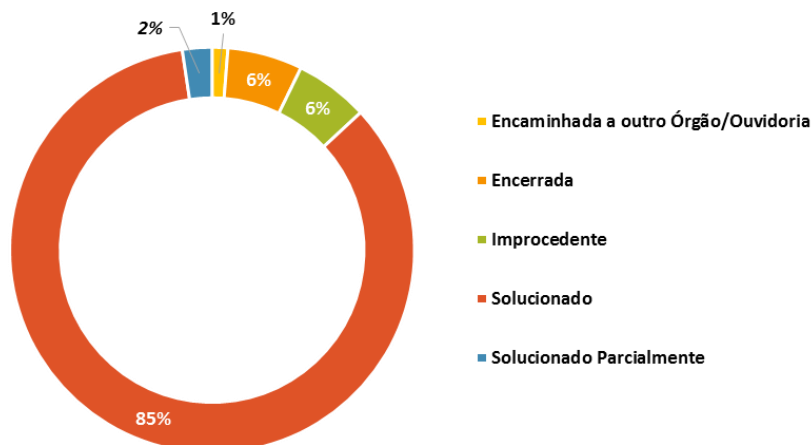


Gráfico 09: situação final dos protocolos registrados no 1º Semestre

No gráfico abaixo é possível comparar as classificações mais relevantes com os dados apresentados no **1º Semestre de 2018**:

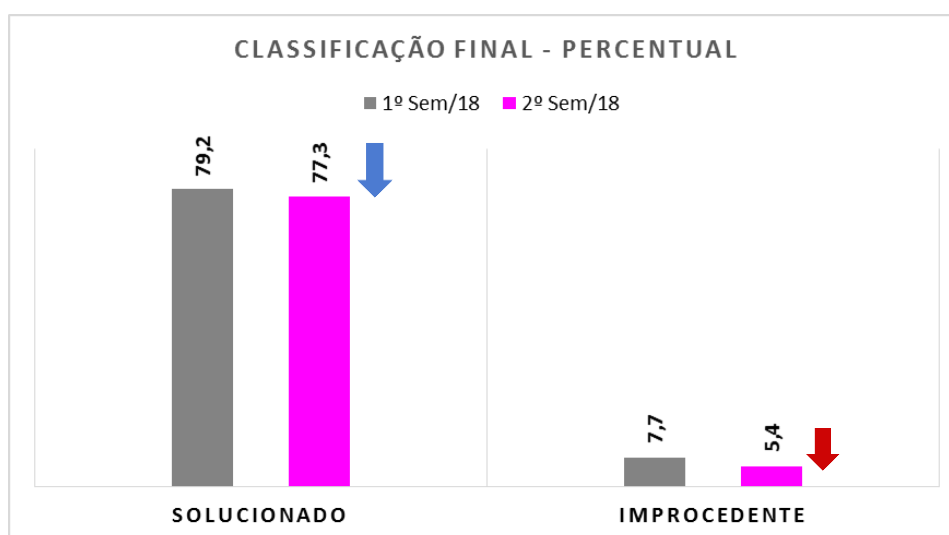


Gráfico 10: percentual de utilização das classificações “Solucionado” e “Improcedente”

O número de protocolos finalizados como **“Solucionado”** teve uma queda de **1,8** pontos percentuais e as classificações como **“Improcedente”** diminuíram em **2,3** pontos percentuais.



PROCONS MUNICIPAIS - DADOS GERAIS -



ACESSO

Os usuários que recorreram a Ouvidoria para manifestar-se no **2º Semestre de 2018** sobre os **Procons Municipais Conveniados**, o fizeram em sua maioria por telefone **(48%)**, seguido do formulário eletrônico **(47,2%)** e por último, via e-mail **(4,8%)**.

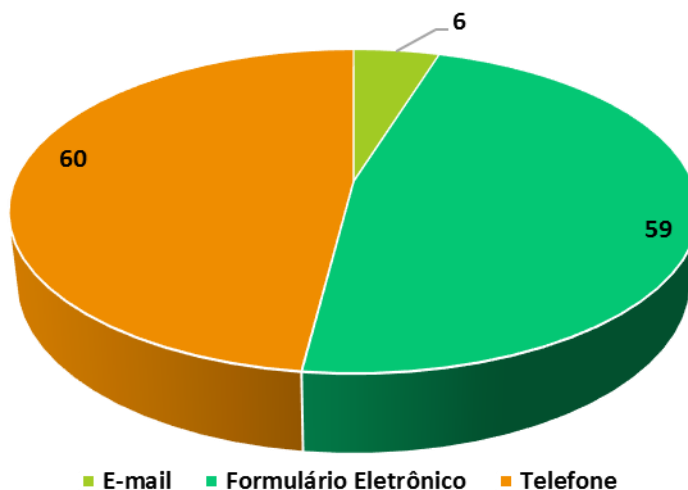


Gráfico 11 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais por meio de contato

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No **2º semestre de 2018** a Ouvidoria recebeu **217** manifestações sobre os Procons Conveniados, o que representa uma queda de **53,9%** das demandas em relação ao **1º Semestre de 2018** e queda de **36,5%** quando comparado ao mesmo período em **2017**.

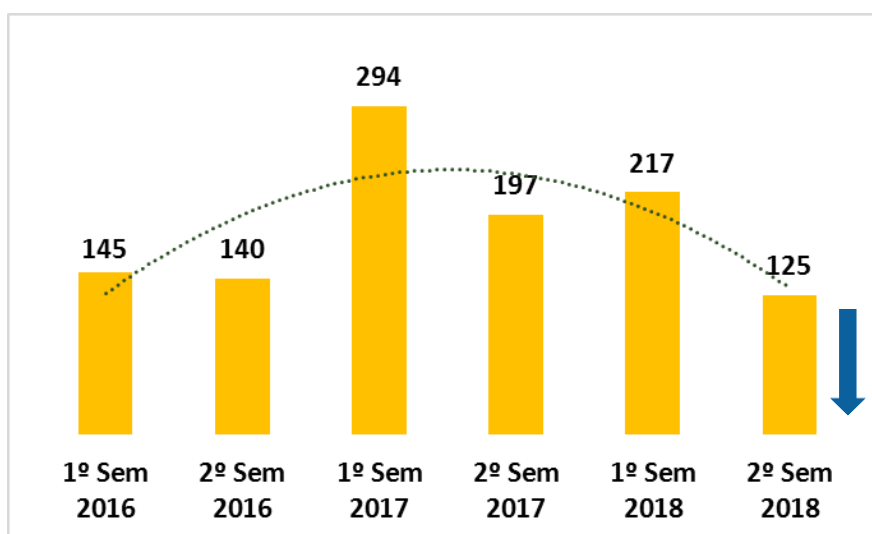


Gráfico 12 – quantidade de protocolos dos Procons Municipais registrados por semestre



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Das **125 manifestações** registradas **90,4%** foram atendimentos de críticas/reclamações, **3,2%** registros de elogio e **2,4%** eram informações/ orientações. Os demais tipos somados alcançaram **4,0%**.

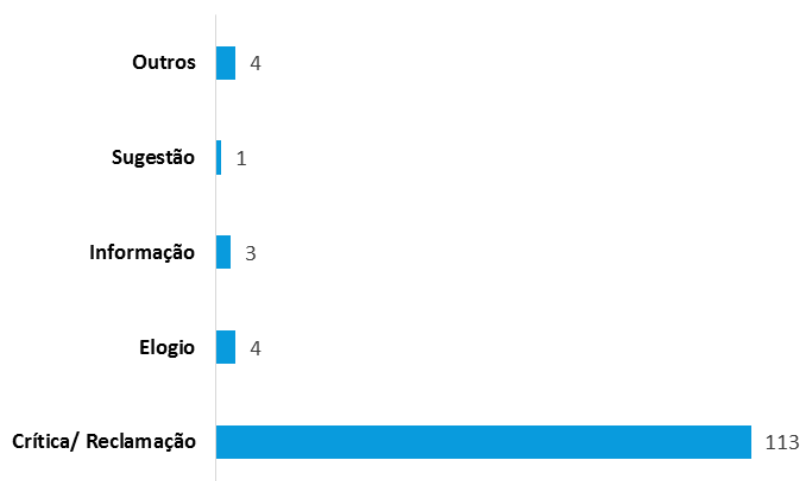


Gráfico 13 – quantidade de protocolos registrados no semestre por tipo de manifestação

Especificamente sobre as críticas e reclamações, quando realizada a comparação com o **1º Semestre de 2018**, verifica-se uma queda de **3,4%** e uma elevação de **98,2%** em relação ao **2º 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 em **2017**, retomou a elevação em **2018**.

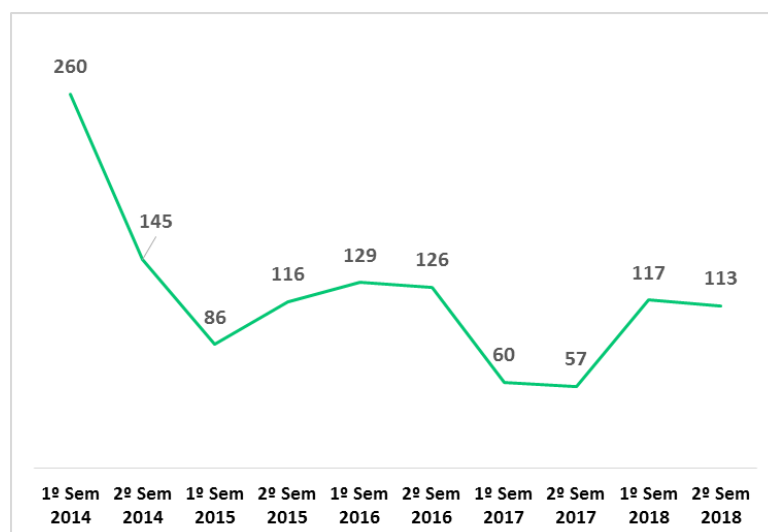


Gráfico 14 – evolução dos protocolos de reclamação dos Procons Municipais por semestre



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 **36** pontos percentuais em relação ao **1º Semestre de 2018** e **61** em relação ao **2º Semestre de 2017**.

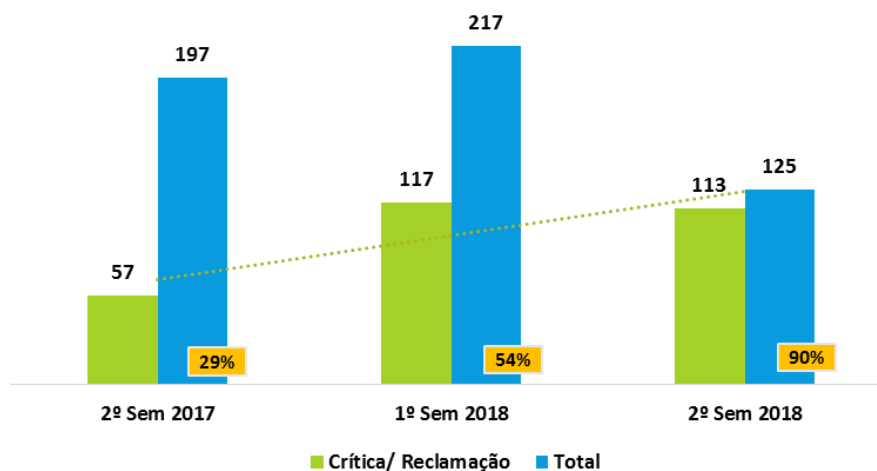


Gráfico 15 – proporção dos protocolos de “Reclamação” comparado ao total de registros por semestre

Estes dados demonstram que o consumidor mantém-se procurando cada vez mais a Ouvidoria do Procon SP para criticar e reclamar dos Procons Municipais Conveniados.

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 **29,6%** das demandas encaminhadas à Ouvidoria em relação aos Procons Municipais.

Tema	Quant.
Não abertura de protocolo	7
Serviço/ Sistema indisponível	7
Duplicidade	4
Elogio	4
Demora no atendimento	3
Desconhecia canais/ Informações sobre como acessar	3
Falta de retorno/ Não recebimento	3
Demora no encaminhamento	2
Falta de funcionários	2
Restrição	2

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



Nos temas mais citados, **26** protocolos são críticas/ reclamação (**70,3%**), **4** expressam elogios (**10,8%**), **3** são orientações/ informações (**8,1%**) e **4** tratam de outros tipos de assunto (**10,8%**).

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

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Todas as **125 manifestações** foram finalizadas antes da extração dos dados para elaboração deste relatório e conforme gráfico abaixo, **73** foram solucionados, **18** foram considerados improcedentes após análise, **14** foram parcialmente solucionados e **20** foram encerrados por duplicidade, perda de objeto ou por não terem sido atendidas.

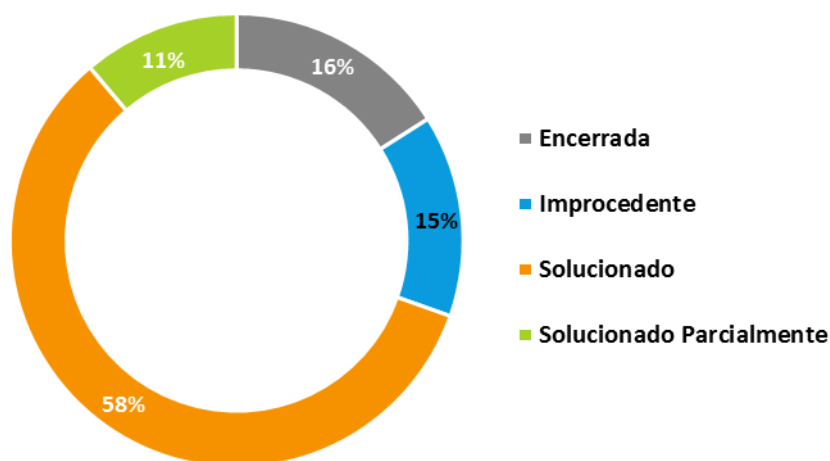


Gráfico 16: situação final dos protocolos dos Procons Municipais registrados no 2º Semestre de 2018



CONSIDERAÇÕES FINAIS



REPRESENTAÇÃO/ PARTICIPAÇÃO

Entre os meses de **julho a dezembro 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.



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



- **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:

- **Palestra sobre Saúde Mental - Depressão e Transtornos Bipolar** promovida pela Coordenadoria de Recursos Humanos do Procon SP em parceria com a UNIMED FESP, realizada em **julho de 2018**;
- **Palestra sobre Nutrição - Alimentação Saudável** promovida pela Coordenadoria de Recursos Humanos do Procon SP em parceria com a UNIMED FESP, realizada em **julho de 2018**;
- **Evento de Divulgação da Campanha “Trabalho sem Assédio Sexual”**, palestra promovida pela Ouvidoria Geral do Estrado de São Paulo e Corregedoria do Estado de São Paulo em **agosto de 2018**;
- **Capacitação sobre Trabalho sem Assédio Sexual**, curso promovido pela Corregedoria Geral do Estado de São Paulo em **agosto de 2018**;
- **3º Encontro sobre Prevenção do Suicídio** promovido pela Assembleia Legislativa do Estrado de São Paulo em **setembro de 2018**.
- **Palestra sobre “Saúde da Mulher”** promovida pela Coordenadoria de Recursos Humanos do Procon SP em parceria com a UNIMED FESP, realizada em **outubro de 2018**;
- **Palestra sobre “Orientação Ergonômica e Postural”** promovida pela Coordenadoria de Recursos Humanos do Procon SP em parceria com a UNIMED FESP, realizada em **outubro de 2018**;



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



Ainda neste semestre em novembro e dezembro, o Especialista Fernando Ramos de Queiroz e a Ouvidora Leila Regina Ladeira Cordeiro Ouvidora respectivamente, certificaram-se como Mediadores de Conflito, após a conclusão do **Curso de Mediação Judicial** oferecido pelo Tribunal de Justiça em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo.



CONCLUSÃO

O **2º Semestre de 2018**, diferentemente dos anteriores apresentou o menor número de manifestações registradas desde o **2º Semestre de 2015**. A queda em relação aos dois últimos semestres imediatamente anteriores foi de **8%**.

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 os índices mais expressivos de tipos de manifestações e suas classificações finais apresentaram melhoras proporcionais significativas comparado aos semestres anteriores.

Em relação aos registros de elogios houve uma retomada do crescimento e continuam sendo representativos em relação aos demais órgãos do Estado que possuem em sua estrutura, o serviço de Ouvidoria.

Em relação ao registro de reclamações houve uma queda de **11%** com conclusão das manifestações menor como improcedentes, demonstrando que um maior número de protocolos, após análise 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 quem sempre teve destaque nos relatórios da Ouvidoria, abriu espaço para problemas relacionamentos a questionamento de posicionamentos do Procon em relação a CIPs e Reclamações, bem como a situações de serviços ou sistemas indisponíveis e a falta de retorno da Fundação.

Apesar de outros problemas a frente nos números, apontamos 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 a queda do número de críticas/ reclamações que abordaram assuntos como: recusa de registro de reclamação de consumo, unidade fechada e demora no atendimento.

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.



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



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/2019

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)