

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. MANIFESTAÇÕES.....	4
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	5
4. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES.....	7
6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	8
7. CAPACITAÇÃO.....	9
8. PROJETOS IMPLEMENTADOS.....	10
9. SUGESTÃO DE MELHORIAS.....	11
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon-AM, em observância ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, divulga o seu Relatório Anual de Gestão, apresentando os resultados obtidos no ano de 2023.

O objetivo deste relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria, demonstrando o quantitativo e qualitativo das manifestações recebidas, bem como os pedidos de Acesso à Informação, comprovando que todas as demandas recebidas foram devidamente tratadas, respondidas ou encaminhadas a outros órgãos considerando a natureza da matéria, bem como, evidenciar com maior transparência, as informações tornando-as públicas e disponibilizando-as de maneira acessível à população.

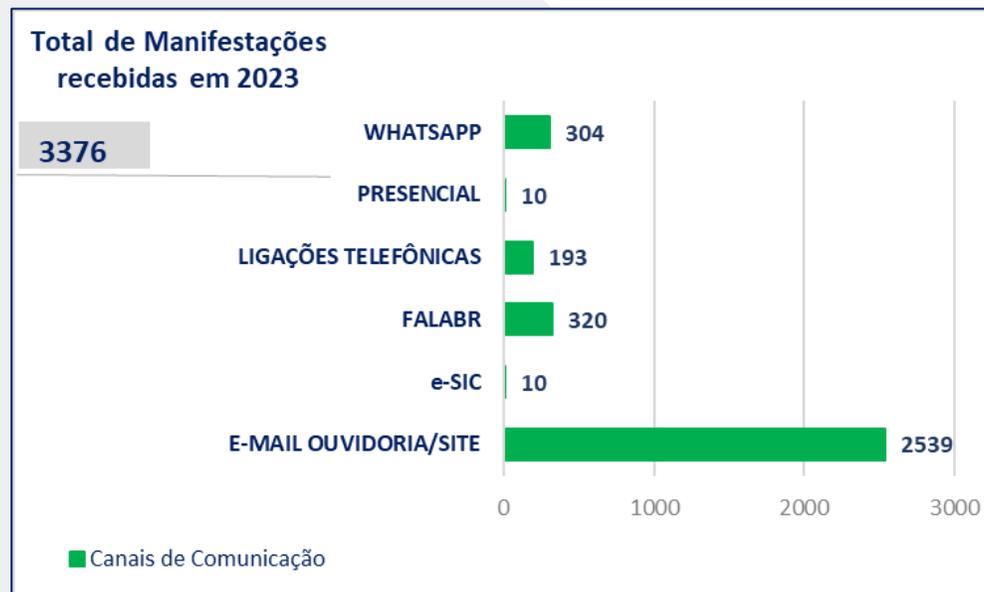
De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III- A análise dos pontos recorrentes; e
- IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. MANIFESTAÇÕES

• CANAIS DE ATENDIMENTO

No decorrer de 2023, o PROCON-AM registrou um total de **3.376** manifestações por meio de seus canais de atendimento, distribuídas da seguinte forma: **2.539** foram recebidas por meio de e-mail/site, **320** através da plataforma Fala.BR, **304** via WhatsApp, **193** por ligações telefônicas, **10** pelo e-SIC e **10** em atendimentos presenciais.



Telefone: (92) 3215-4000



E-mail: ouvidoria@procon.am.gov.br



Site: <http://www.procon.am.gov.br/ouvidoria/>



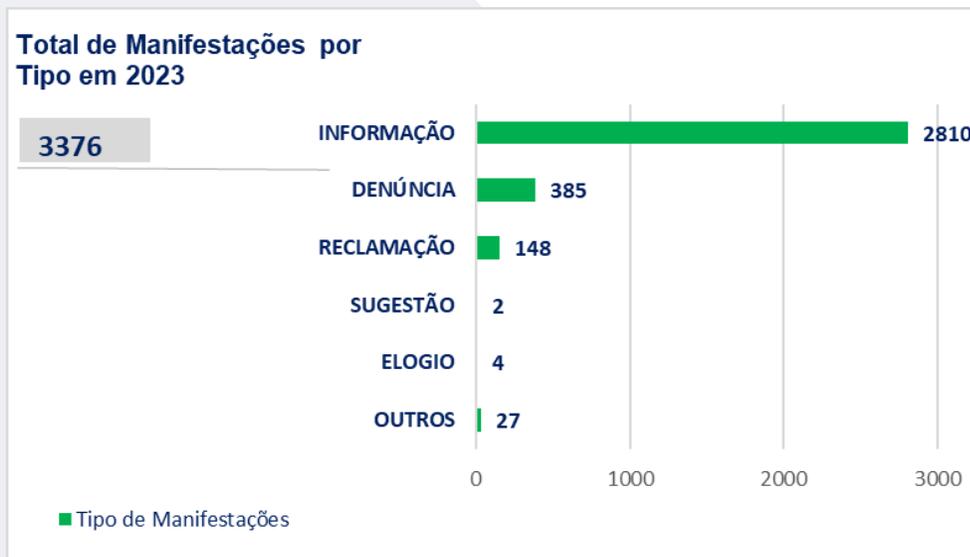
WhatsApp: (92) 99271-5519



<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

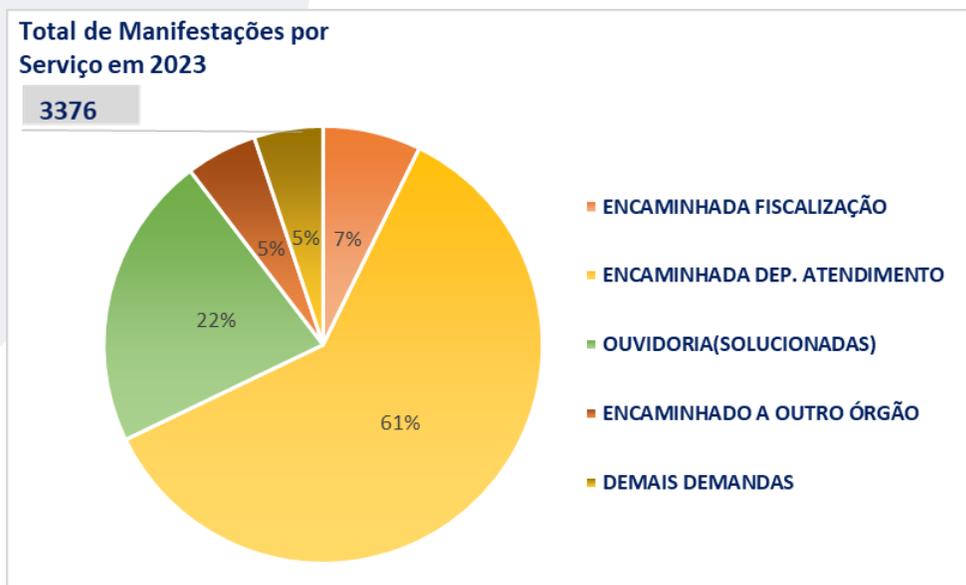
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Dos **3.376** registros de manifestações, referente aos tipos de manifestações **2.810** foram pedidos de informação, **385** denúncias, **148** reclamações, **04** elogios, **02** sugestões e **27** atendimentos classificados como "outros" devido a estarem fora do escopo convencional. Todas essas ocorrências foram cuidadosamente analisadas, recebendo respostas adequadas ou sendo encaminhadas conforme necessário.



4. MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

Com base no conteúdo das manifestações, diversos departamentos do Procon-AM são acionados para tomar ciência da demanda e implementar as medidas necessárias, com o objetivo de fornecer uma resposta conclusiva ao usuário. Em algumas situações, a própria Ouvidoria do Procon-AM formula a resposta diretamente ao usuário. O departamento que recebeu o maior volume de demandas para tratamento foi o Departamento de Atendimento, representando aproximadamente 61% do total das manifestações, seguido pelo Departamento de Fiscalização, com cerca de 7%. Além disso, 22% das manifestações estão relacionadas aos serviços da Ouvidoria, 5% foram encaminhadas a outros órgãos e 5% referem-se a outras demandas.





5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

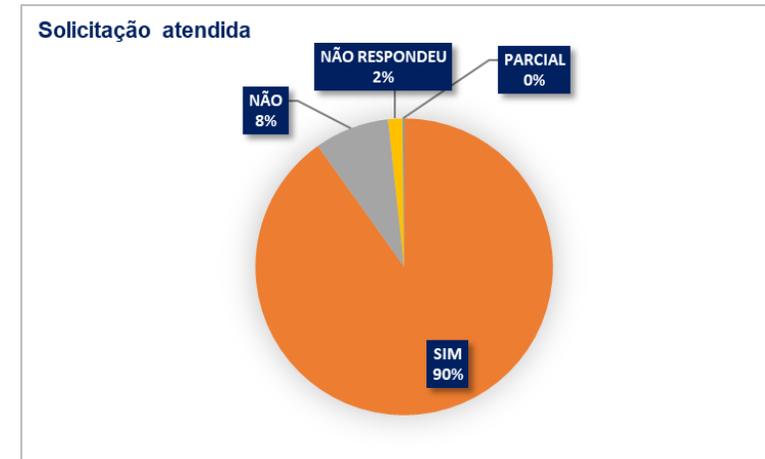
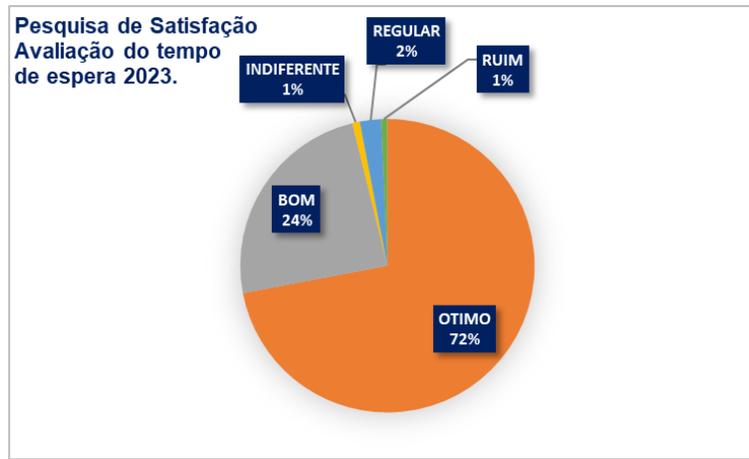
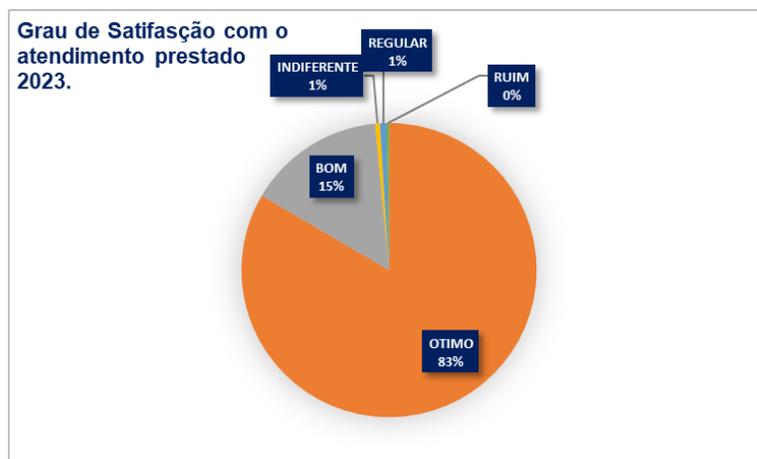
As solicitações recebidas pelos meios de comunicação da Ouvidoria são prontamente encaminhadas aos departamentos apropriados para análise, tomada de providências e resposta dentro do prazo estabelecido de 10 dias. No caso de demandas mais simples recebidas por telefone, a resolução ocorre imediatamente, geralmente durante o atendimento telefônico ou no mesmo dia, se for necessário buscar orientação junto aos setores responsáveis pela informação. Para demandas mais complexas, a abordagem envolve o encaminhamento via e-mail aos setores competentes. Entretanto, é importante mencionar que alguns prazos têm sido excedidos, resultando em atrasos no retorno ao consumidor.

Para Pedido de Acesso à Informação (LAI), o prazo é de até 20 dias corridos para responder ao pedido, incluindo fins de semana e feriados. Caso haja necessidade, o órgão pode comunicar ao solicitante que a resposta será prorrogada por mais 10 dias, sendo obrigatória a justificativa dessa prorrogação. Em situações de extensão do prazo, o limite para fornecer a resposta passa a ser de 30 dias corridos (considerando fins de semana e feriados), contados a partir do envio do pedido.

É importante destacar que todos os Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Ouvidoria foram atendidos dentro do prazo estipulado.

6. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Conforme o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), os Órgãos e Entidades deverão avaliar os serviços prestados quanto à satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, a quantidade de manifestações e, por fim, as medidas adotadas pela administração pública para melhoria na prestação do serviço. A avaliação deverá ser realizada, no mínimo, a cada um ano, por meio de pesquisa de satisfação ou qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, sendo publicado integralmente em sítio oficial do Órgão ou Entidade.



No ano de 2023, foi implementada no mês de fevereiro a Pesquisa de Satisfação onde foram incluídos departamentos que trabalham com o público, objetivando um retorno sobre os atendimentos prestados pelo o Instituto. Foram respondidas 1.329 pesquisas, 83% dos consumidores que responderam tem uma avaliação positiva sobre o atendimento.

7. CAPACITAÇÃO

A capacitação dos servidores da Ouvidoria é um aspecto fundamental para o bom funcionamento e eficácia desse setor. Nesse contexto, investir na formação e atualização constante dos servidores que compõem essa área é estratégico e benéfico para todas as partes envolvidas. No ano 2023, destaca-se a participação da Ouvidoria do Procon-AM no 16º Seminário Nacional de Ouvidoria, realizado no mês de agosto na cidade de Gramado/RS, como uma iniciativa que reforça o comprometimento com a excelência e aperfeiçoamento contínuo.

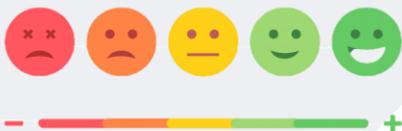


8. PROJETOS IMPLEMENTADOS

A Ouvidoria do Procon-AM, implementou alguns projetos em 2023, entre eles destacamos:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A aplicação do Formulário de Pesquisa de Satisfação dos atendimentos realizados pelo o Instituto, nos Departamentos de Atendimento, Conciliação e Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS, o intuito do questionário é avaliar o atendimento recebido pelo consumidor, para assim elevar a qualidade dos serviços prestados.



CAMPANHA OUTUBRO ROSA

No mês de outubro que é amplamente reconhecido como o Mês da Conscientização sobre o Câncer de Mama e também conhecido como “Outubro rosa”, foi realizado com iniciativa da Ouvidoria a “Campanha Outubro Rosa”, com distribuição de panfletos orientativos aos consumidores e servidores para sensibilizar e conscientizar a população sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama



9. SUGESTÃO DE MELHORIA

Com o intuito de impulsionar a contínua melhoria na prestação de serviços do Instituto de Defesa do Consumidor - Procon-AM, em benefício dos consumidores e da sociedade em geral, apresentamos algumas sugestões de aprimoramentos para o ano de 2024:

- Elaboração de Banner identificando a Ouvidoria, com o objetivo de informar amplamente tanto ao público interno (servidores) quanto o externo (consumidores/cidadãos) sobre a localização e presença da Ouvidoria, assim como informar os canais de atendimento disponíveis;
- Elaboração de modelo de folders e plaquinhas para informar sobre a disponibilidade da Pesquisa de Satisfação do Atendimento;
- Divulgação dos elogios feitos pelos usuários aos departamentos por meio da Pesquisa de Satisfação, seguindo a prática bem-sucedida da Sefaz-AM, que se revela como uma estratégia valiosa para o nosso Instituto;
- Desenvolvimento de um Dashboard que apresente informações consolidadas relacionadas à Ouvidoria, atualizado periodicamente, proporcionando uma visão integrada e de fácil compreensão;
- Implementação da Pesquisa de Satisfação no site do Procon-AM;
- Viabilização de oportunidades de capacitação para os servidores da Ouvidoria, incluindo participação em seminários e cursos para aprimorar suas habilidades e desempenho;
- Viabilização da produção de campanhas de conscientização e orientação, tais como "Outubro Rosa" e "Novembro Azul", para promover a sensibilização e o conhecimento acerca dessas importantes causas;
- Realização de reuniões com as áreas competentes para tratar de assuntos recorrentes de manifestações, o cumprimento do prazo de resposta às manifestações encaminhadas, bem como ressaltando a relevância da entrega da pesquisa de satisfação aos usuários por parte dos respectivos departamentos.



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, e tendo em vista que a Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon-AM foi estabelecida para viabilizar a participação dos cidadãos foi realizado um trabalho com o propósito de auxiliar o consumidor na defesa de seus direitos, por meio do diálogo, do monitoramento, com a devida prestação de contas das manifestações e demandas recebidas. A atuação da Ouvidoria envolve a mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, sempre pautada pelas diretrizes éticas, eficiência, sigilo e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

É evidente que há desafios a serem superados, no entanto, é fundamental ressaltar que, diante do limitado quadro desta unidade, composta por apenas uma servidora e uma estagiária, e considerando as iniciativas implementadas ao longo do ano de 2023, fica claro a atuação proativa desta Ouvidoria.

Assim, espera-se que a Ouvidoria do Procon-Am prossiga avançando na aprimoração de suas atividades, atuando com independência e agilidade. O objetivo é fortalecer cada vez mais a relação entre os consumidores/cidadãos e o Instituto de Defesa do Consumidor.

FABIANA LIMA DA ROCHA
Ouvidora Procon-AM