Relatório Anual de Ouvidoria

Instituto de Defesa do Consumidor

PROCON-AM

PROCON AMAZONAS

AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******** em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

1 - A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal onde o cidadão pode registrar reclamações, denúncias, elogios, solicitações de acesso à informação e sugestões relacionadas às atividades desenvolvidas pelo Procon-AM. Sua finalidade é garantir a efetividade dos serviços prestados e promover o aprimoramento contínuo das ações voltadas à proteção e defesa do consumidor.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno quanto o público externo do Procon-AM. Cada manifestação recebida é direcionada às áreas técnicas competentes para a obtenção de respostas, orientações, esclarecimentos ou informações necessárias, assegurando o atendimento adequado às demandas dos consumidores.

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:

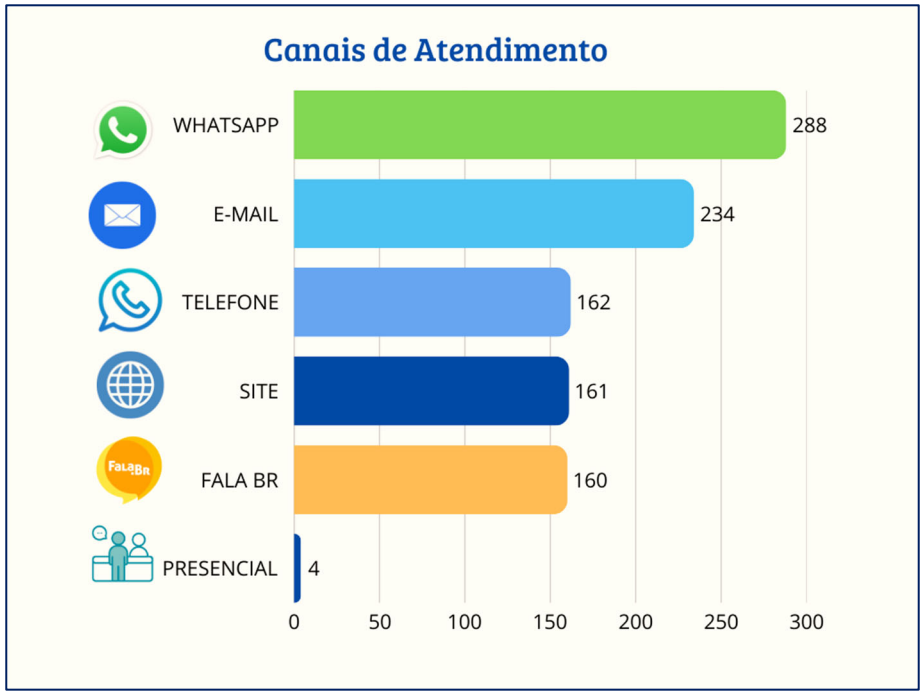
I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - Os motivos das manifestações;
III- A análise dos pontos recorrentes; e
IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

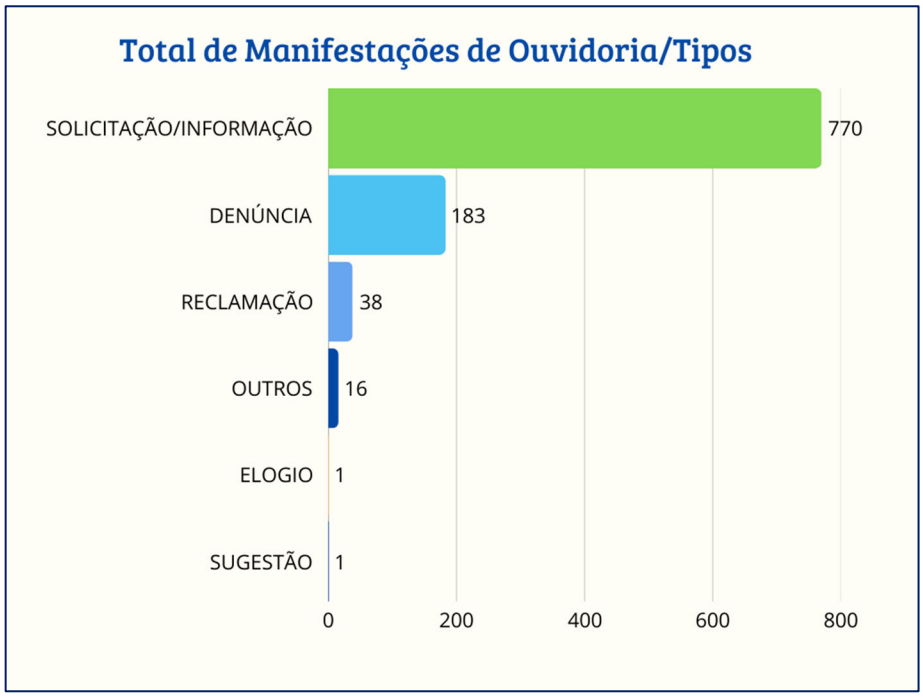
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

2 - ATENDIMENTOS

Em **2024**, a ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon/AM, realizou **1.010** atendimentos por meio de seus canais de atendimento: Fala.BR, WhatsApp, e-mail, telefone e site. As manifestações foram distribuídas da seguinte forma: **770** solicitações/informações, **183** denúncias, **38** reclamações, **01** sugestão, **01** elogio e **16** atendimentos classificados como "outros", por não se enquadrarem no escopo convencional. Todas as ocorrências foram cuidadosamente analisadas, recebendo respostas adequadas ou sendo encaminhadas conforme necessário.



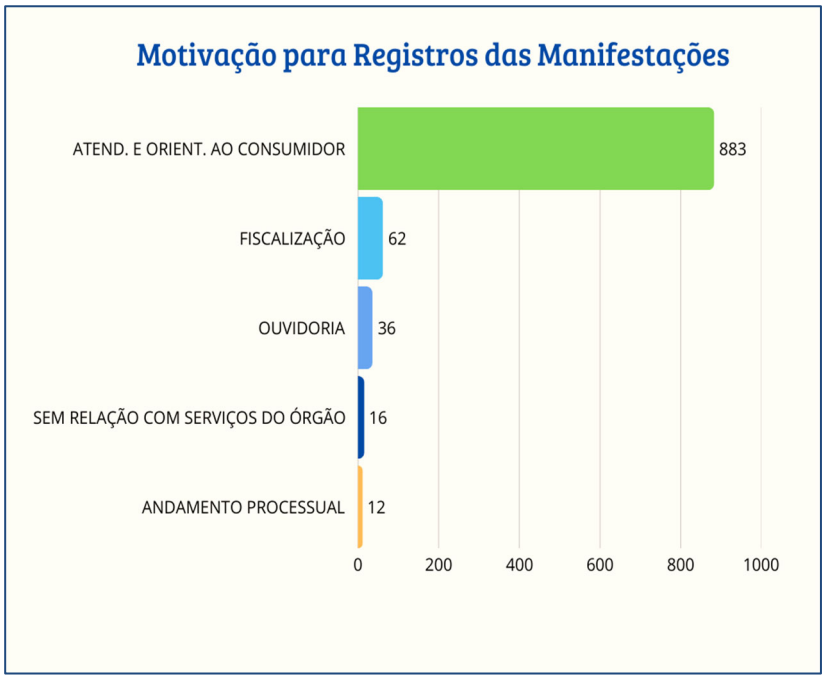


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

3 - MOTIVAÇÃO PARA REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas são analisadas e direcionadas aos departamentos responsáveis para que sejam adotadas as medidas necessárias e fornecidas respostas conclusivas aos usuários. Quando necessário, a Ouvidoria do Procon-AM assume a responsabilidade de responder diretamente ao usuário, garantindo agilidade e precisão no atendimento.



A maior parte das manifestações registradas está relacionada ao atendimento e orientação ao consumidor, com **883** ocorrências, refletindo a importância do papel informativo e de suporte prestado pelo órgão. Demandas por fiscalização ocupam a segunda posição, com **62** registros, seguidas pelas manifestações direcionadas à ouvidoria, com **36** ocorrências. Questões sem relação com os serviços do órgão somam **16** registros, enquanto aquelas sobre andamento processual totalizam **12**, indicando que as demandas estão, em sua maioria, alinhadas às funções centrais da instituição.

5 - TEMPO DE RESPOSTA

Em 2024, todas as manifestações e Pedidos de Acesso à Informação (LAI) recebidos pela Ouvidoria foram atendidos rigorosamente dentro dos prazos estabelecidos.

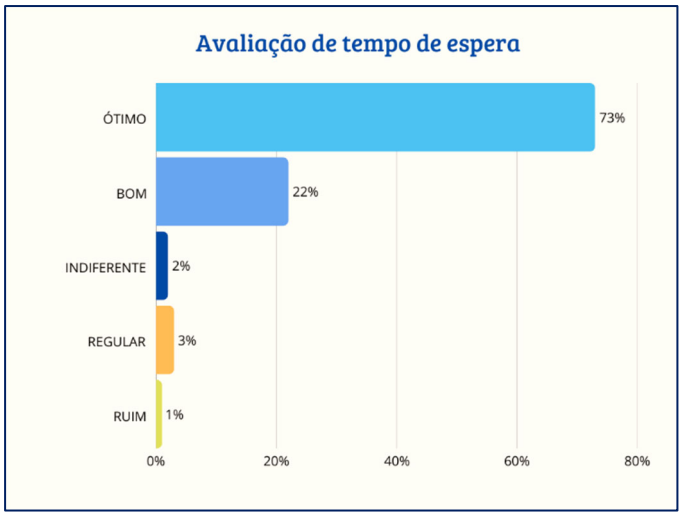
As solicitações registradas pelos canais de comunicação da Ouvidoria são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis de forma célere, garantindo a adoção de providências e o retorno ao cidadão no prazo de até 10 dias úteis. Demandas mais simples, como aquelas feitas por telefone, são frequentemente resolvidas de forma imediata, durante o atendimento, ou no mesmo dia, quando necessário buscar informações adicionais junto aos setores envolvidos. Já para solicitações mais complexas, o encaminhamento é realizado por e-mail, garantindo um tratamento detalhado e adequado.

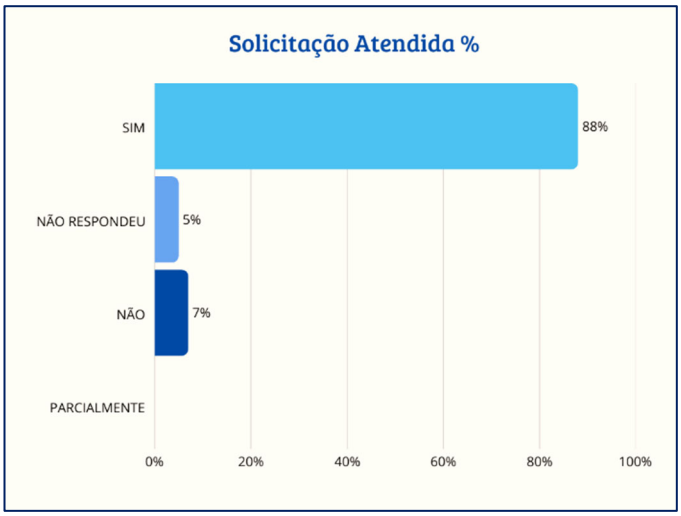
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

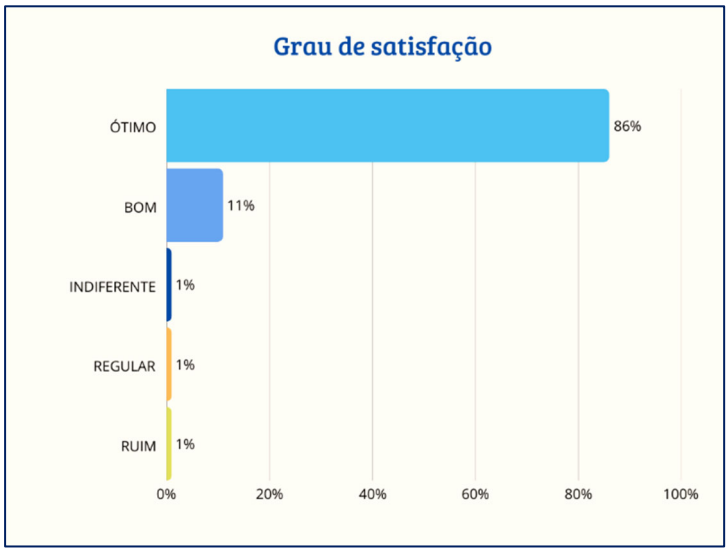
Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

4 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

De acordo com o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017), é obrigatório que os Órgãos e Entidades realizem avaliações periódicas sobre os serviços prestados, analisando a satisfação dos usuários, a qualidade do atendimento, o cumprimento de compromissos e prazos, a quantidade de manifestações registradas, e as ações implementadas para melhorias na prestação de serviços. Essa avaliação deve ocorrer, no mínimo, anualmente, por meio de pesquisas de satisfação ou outros métodos que garantam significância estatística, com a publicação dos resultados no site oficial da instituição.







A pesquisa de satisfação realizada em **2024** apresentou resultados extremamente positivos, evidenciando a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos. Com **86%** dos respondentes classificando o atendimento como **"ÓTIMO"** e outros **11%** como **"BOM"**, observa-se que **97%** dos participantes possuem uma percepção positiva sobre o atendimento. Esse dado demonstra um alto grau de aprovação e a capacidade da equipe em atender e, muitas vezes, superar as expectativas dos usuários.

De maneira geral, os resultados reforçam o comprometimento da equipe com a excelência no atendimento. O desafio para os próximos períodos será manter esse alto padrão e, sempre que possível, buscar aprimoramentos para continuar oferecendo um serviço de qualidade que atenda plenamente às necessidades dos cidadãos.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

6 - CAPACITAÇÃO

A capacitação contínua é fundamental para o fortalecimento e a eficiência das ouvidorias, garantindo que estas estejam preparadas para lidar com os desafios atuais, atender às demandas dos cidadãos com excelência e cumprir sua função de forma ética e resolutiva.

Nesse sentido, em 2024, a Ouvidoria do Procon/AM, representada por sua ouvidora, marcou presença no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores, com o tema "A Ouvidoria e o compromisso ético: metas e resolutividade", realizado no Rio de Janeiro entre os dias 2 e 4 de setembro de 2024, sob a organização da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional). O evento proporcionou um ambiente rico para troca de experiências, aprendizado sobre escuta ativa, combate ao assédio, excelência na gestão e técnicas de negociação, reforçando o compromisso ético e a resolutividade das ouvidorias. A participação possibilitou a integração com profissionais de diversas regiões do país e a obtenção de conhecimentos fundamentais para aprimorar o atendimento no Procon/AM.

Ainda em 2024, a Ouvidoria participou do curso "Compreensão e Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) na Prática", promovido pela ESASP, realizado entre os dias 29 de julho e 1º de agosto de 2024, onde foram abordados os principais conceitos da LGPD, sua aplicação prática no setor público, medidas de segurança, tratamento de dados pessoais e responsabilidades das instituições. Também teve participação no Seminário Internacional: "A importância da ouvidoria na proteção do meio ambiente: Diálogos Ibero – Americanos" – Promovido pela Escola de Contas do Tribunal de Contas Estado do Amazonas – dezembro/2024;

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

7- PROJETOS IMPLEMENTADOS

A Ouvidoria tem se dedicado a implementar iniciativas que aproximem ainda mais a população dos serviços oferecidos, promovendo a transparência e o acesso às informações. Entre os projetos realizados, destacam-se a criação de materiais informativos, como cards e panfletos, elaborados com o apoio da assessoria de comunicação, que trazem orientações claras sobre o papel da Ouvidoria, seus canais de atendimento e os serviços disponíveis.

Os materiais foram fixados nos balcões de atendimento e em locais visíveis dentro do órgão, facilitando a leitura e o acesso às informações pelos consumidores. Além disso, também têm sido amplamente divulgados nas redes sociais oficiais, garantindo maior alcance e acessibilidade. As publicações digitais, elaboradas de forma visualmente atrativa e objetiva, têm sido fundamentais para reforçar o compromisso com a comunicação eficaz, engajando o público e incentivando a utilização da Ouvidoria como um canal essencial para ouvir e resolver as demandas dos cidadãos.

Além disso, foi implementada a pesquisa de satisfação no site oficial do Procon/AM, oferecendo aos consumidores a oportunidade de avaliar os serviços e contribuir para a melhoria contínua do atendimento.

Essas iniciativas refletem o esforço contínuo da Ouvidoria em melhorar a interação com a sociedade, reforçando sua missão de ser um elo transparente e eficiente entre o órgão e o cidadão.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**
Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

8 - SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com o objetivo de promover a contínua melhoria na prestação de serviços do Instituto de Defesa do Consumidor – Procon-AM, visando sempre o benefício dos consumidores e da sociedade, apresentamos as seguintes sugestões de aprimoramento para o ano de 2025:

- Aprimoramento da Pesquisa de Satisfação no site do Procon-AM;
- Otimização dos canais de atendimento digital;
- Fortalecimento da capacitação contínua para os servidores da Ouvidoria;
- Conquista do Selo Ouro da Ouvidoria: Com o intuito de reconhecer a excelência na gestão da Ouvidoria, trabalharemos para obter o Selo Ouro, concedido pela Controladoria Geral do Estado (CGE), validando assim a qualidade do atendimento, a transparência nas ações e o compromisso com a melhoria contínua dos processos;
- Realização de campanhas de conscientização, como "Outubro Rosa" e "Novembro Azul", para sensibilizar e informar a população sobre essas importantes causas;
- Divulgação de elogios dos usuários aos departamentos por meio da Pesquisa de Satisfação, seguindo a prática bem-sucedida da Sefaz-AM, como uma estratégia positiva para fortalecer a imagem do Instituto;

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, a Ouvidoria do Procon-AM registrou 1.010 manifestações, compostas por solicitações, denúncias, reclamações, elogios e outros atendimentos. Todas as demandas foram devidamente analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis, com respostas adequadas e dentro dos prazos estabelecidos.

A pesquisa de satisfação revelou um índice de 97% de aprovação, com 86% dos respondentes classificando o atendimento como "ÓTIMO". Isso demonstra a alta qualidade do serviço prestado e a capacidade da Ouvidoria em atender e superar as expectativas dos cidadãos. A capacitação contínua dos servidores, evidenciada pela participação em eventos como o XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores e o curso sobre LGPD, foi essencial para o aprimoramento dos processos.

Além disso, projetos como a criação de materiais informativos, fixação de panfletos nos locais de atendimento e a implementação de uma pesquisa de satisfação no site do Procon/AM ampliaram a transparência e o acesso às informações, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a comunicação eficaz.

Para 2025, a Ouvidoria pretende otimizar os canais digitais, fortalecer a capacitação, buscar o Selo Ouro da Ouvidoria e ampliar campanhas de conscientização. Essas iniciativas visam continuar o aprimoramento dos serviços prestados, garantindo a transparência e a qualidade no atendimento ao cidadão.

Em resumo, 2024 foi um ano de boas conquistas, e a Ouvidoria do Instituto de Defesa do Consumidor - Procon-AM, segue comprometida em melhorar continuamente a interação com a sociedade, atendendo de forma eficiente e resolutiva.

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******* em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**

Relatório Anual de Ouvidoria Instituto de Defesa do Consumidor

Ano: 2024

Instituto de Defesa do Consumidor
PROCON-AM

Fabiana Lima da Rocha
Ouvidora – Procon/AM

Informações
(92) 3215-4000

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

https://www.procon.am.gov.br/fale-com-a-ouvidoria/

Instituto de
Defesa do Consumidor

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Documento assinado por: FABIANA LIMA DA ROCHA:642******** em 20/01/2025 às 13:57 utilizando assinatura por login/senha.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://edoc.amazonas.am.gov.br/EF8F.DBD6.53C8.2009/A25F87D9
Código verificador: **EF8F.DBD6.53C8.2009** CRC: **A25F87D9**