

PROCONDF

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

VISÃO GERAL

A Ouvidoria do PROCON-DF conta atualmente com uma servidora nomeada para o cargo de Ouvidora e uma substituta que atua em seus afastamentos legais.

EQUIPE

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS

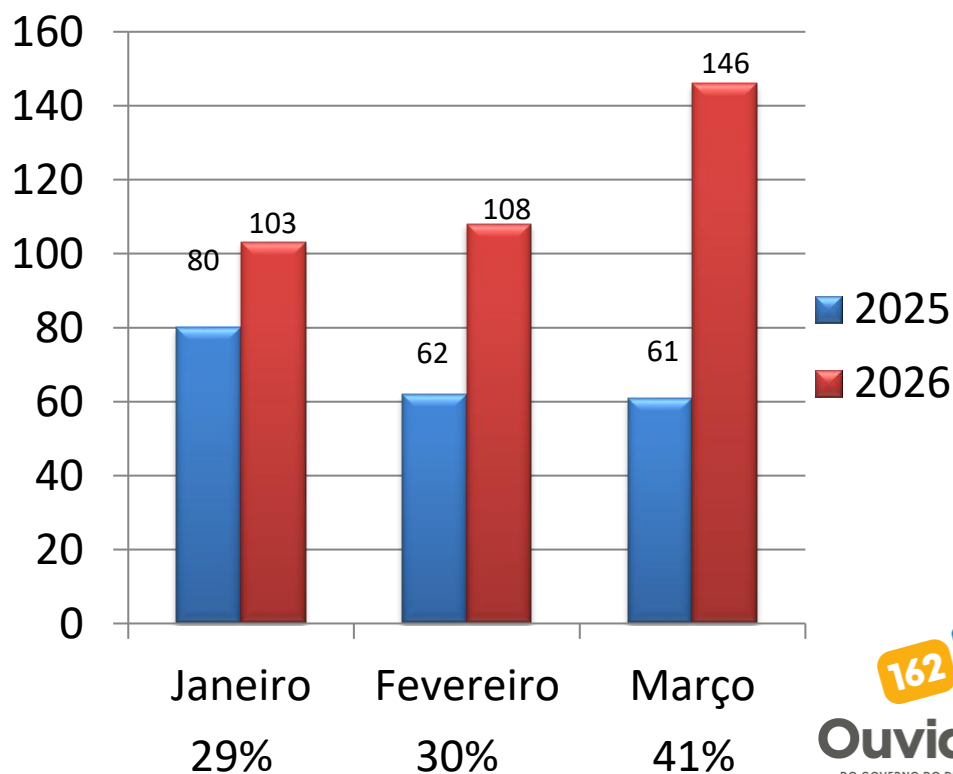
Ouvidora Titular - Servidora Efetiva

DENISE SANTOS RIBEIRO

Ouvidora Substituta - Servidora Efetiva

Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Houve um aumento em torno 75,8% no número total de manifestações recebidas se comparado com o mesmo trimestre do ano anterior.



Totais:

2025: 203 manifestações

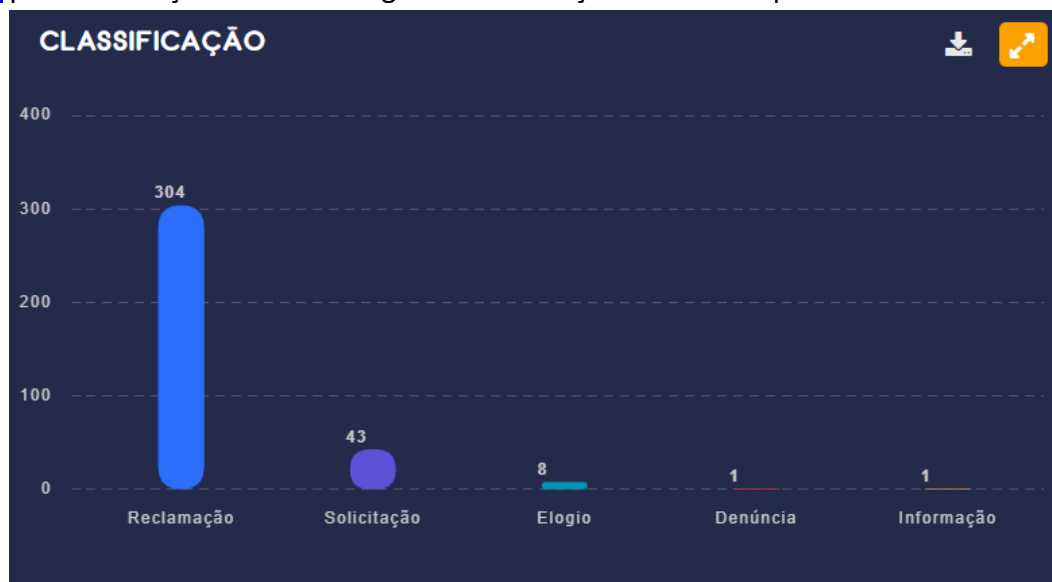
2026: 357 manifestações

Manifestações por classificação

357 Manifestações

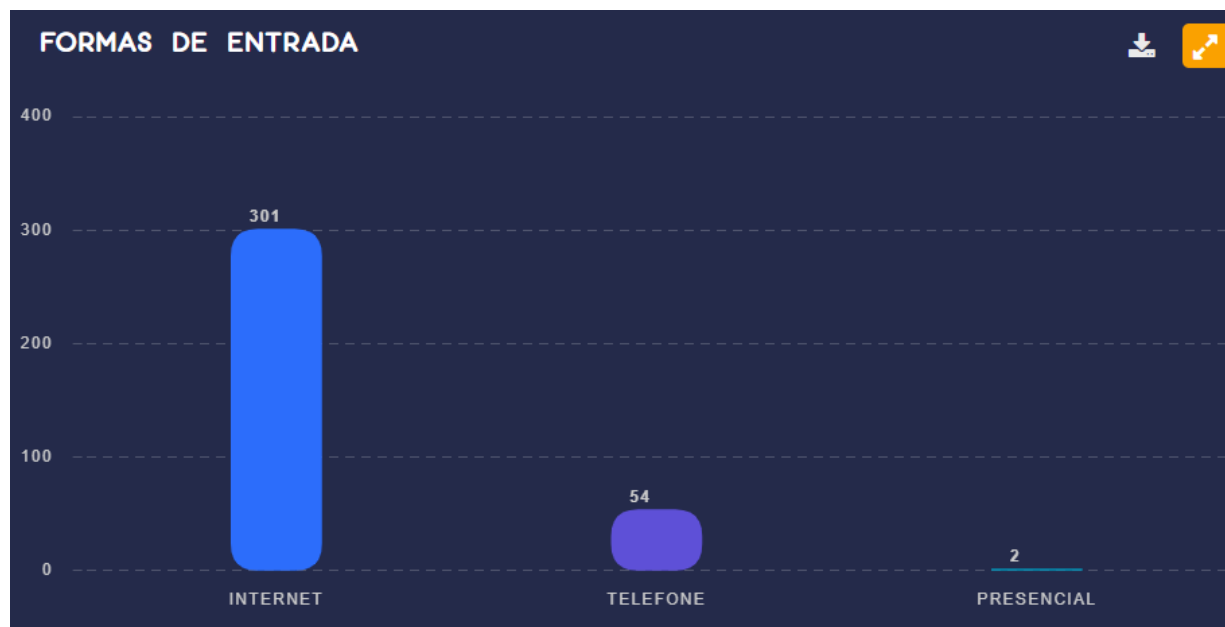
Conforme se observa no gráfico abaixo, a maioria das manifestações recebidas pelo PROCON-DF são classificadas na tipologia “Reclamação”. Como veremos no ranking dos assuntos mais demandados, muitos consumidores tentam registrar na ouvidoria denúncias e reclamações contra empresas, acreditando ser este o canal adequado.

[Clique aqui](#) para orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF.



Manifestações por formas de entrada

Até o ano de 2019 os registro por telefone, por meio da Central 162, eram maioria absoluta. Em 2020 os registro por telefone e pela internet começaram a se igualar. A partir de 2021 a internet vem liderando a forma de entrada das demandas.



Os Assuntos mais demandados



Os assuntos mais demandados

- Observa-se aumento no número reclamações relacionadas a demora do registro de reclamações pelo canal Peticionamento Eletrônico, e-protocolo e emissão de parecer e decisão (Agilidade de processos).
- Observa-se que 70% dos 10 assuntos mais demandas estão relacionados ao Direito do Consumidor (dúvidas, reclamações, denúncias contra empresas), os quais não são de competência da ouvidoria e sim da Diretoria de Atendimento ao Consumidor-DAC.
- Nota-se que vem aparecendo nos assuntos mais demandados tópicos que são de fato assuntos a serem tratados pela Ouvidoria do PROCON-DF. São eles: Agilidade de processos, Qualidade no atendimento em unidade Procon; Sistema de protocolo eletrônico (e-Protocolo); Atendimento da Central de Teleatendimento 151. Contudo ainda é alto o percentual, em números absolutos, de demandas apresentadas que estão relacionadas ao Direito do Consumidor (70%).
- O assunto “Atendimento da Central de Teleatendimento151” que sempre ficava em um dos primeiros nos últimos anos, vem se mantendo em um dos últimos da fila. Em 2021 ocorreu uma mudança na central telefônica o que possibilitou a melhora no atendimento.

Resolutividade

45%

Avaliação do cidadão depois da resposta definitiva da ouvidoria



■ Resolvidas

■ Não Resolvidas

- A Ouvidoria faz o pre-atendimento: Contato com os consumidores que registraram reclamações sobre o assunto mais demandado “Orientações sobre direito do consumidor”. Esse contato telefônico é feito antes da resposta definitiva, e tem como objetivo explicar e esclarecer que sua demanda não poderá ser tratada pela Ouvidoria do PROCON-DF e indicando os canais adequados do órgão.

OBS: Ressaltamos ainda que muitas demandas são avaliadas como não resolvidas quando o consumidor é redirecionado aos canais de atendimento apropriados para registro de reclamação contra empresas que são: central 151, e-mail ou presencial. Os manifestantes, que já estão de alguma forma chateados com seu problema na relação de consumo, não aceitam muito bem esse redirecionamento para outro canal e com isso registra a demanda como "não resolvida". Porém essas demandas realmente não serão tratadas pela ouvidoria e sim pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor nos canais adequados. Orientações de como registrar reclamações contra empresas no PROCON-DF [clique aqui](#).

Em 2025:
56% de resolutividade

Pré e Pós-Atendimento

- **Pré-Atendimento:** continuar com as ligações antes da resposta definitiva nos casos relacionados ao direito do consumidor, no assunto mais demandado “Orientações sobre Direito do Consumidor”.
- **Pós-Atendimento:** sobre o assunto “Qualidade no atendimento em unidade Procon”, fazer um pós-atendimento verificando se a demanda foi resolvida a contento, identificando possíveis falhas nas respostas das áreas técnicas.

Cumprimento do prazo de resposta

100%

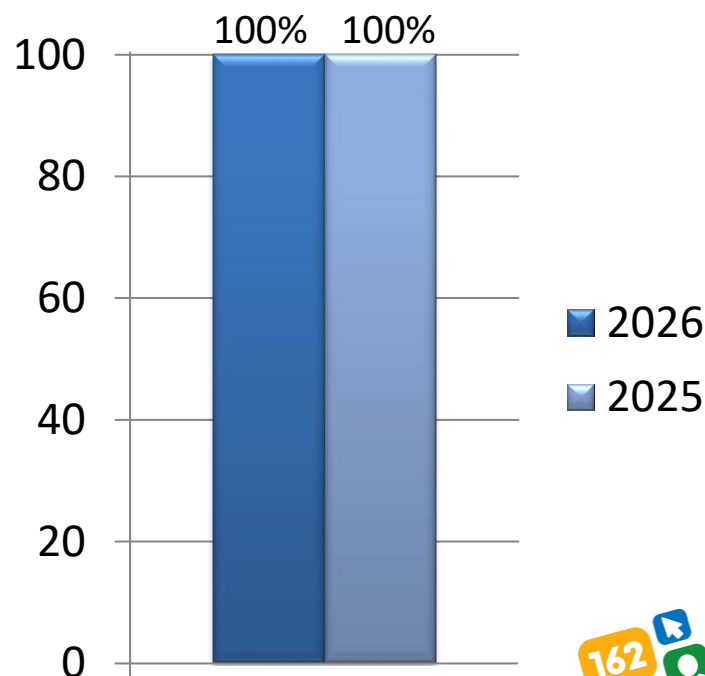
Prazo médio de resposta em 2025: 7,6 dias

- Devido ao trabalho de conscientização da ouvidoria junto as áreas técnicas do PROCON-DF, alcançamos ótimos resultados nos últimos anos relacionados ao prazo da resposta. A Ouvidoria parabeniza e agradece o profissionalismo e comprometimento das nossas áreas técnicas. Contudo com o atual aumento das ouvidorias e pedidos de informação o prazo de resposta aumentou.

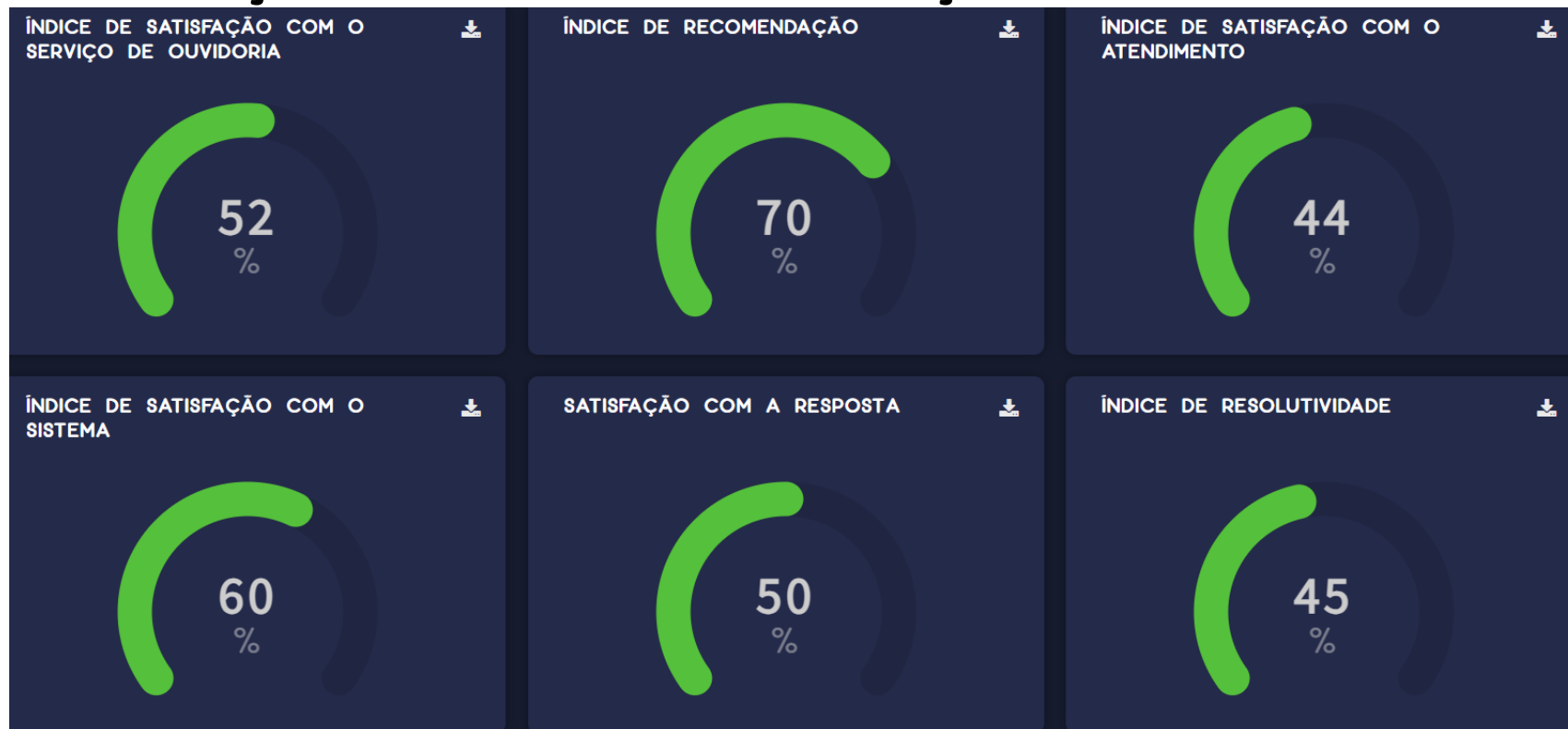
Em 2025:

Prazo médio de resposta: 6,3 dias

Cumprimento do Prazo: 100%



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria



Satisfação do cidadão com o serviço de Ouvidoria

INDICADOR E META PERÍODO	Cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	Satisfação com o serviço de ouvidoria	Recomendação do serviço de ouvidoria	Qualidade da Resposta	Resolutividade do Órgão
<u>4º TRI 2026</u>	-	-	-	-	-
<u>3º TRI 2026</u>	-	-	-	-	-
<u>2º TRI 2026</u>	-	-	-	-	-
<u>1º TRI 2026</u>	<u>100%</u>	<u>52%</u>	<u>70%</u>	<u>50%</u>	<u>45%</u>

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

Lei de Acesso a Informação

Transparência Passiva

1º trimestre de 2026



Acesso à
Informação

Pedidos recebidos de acesso a informação

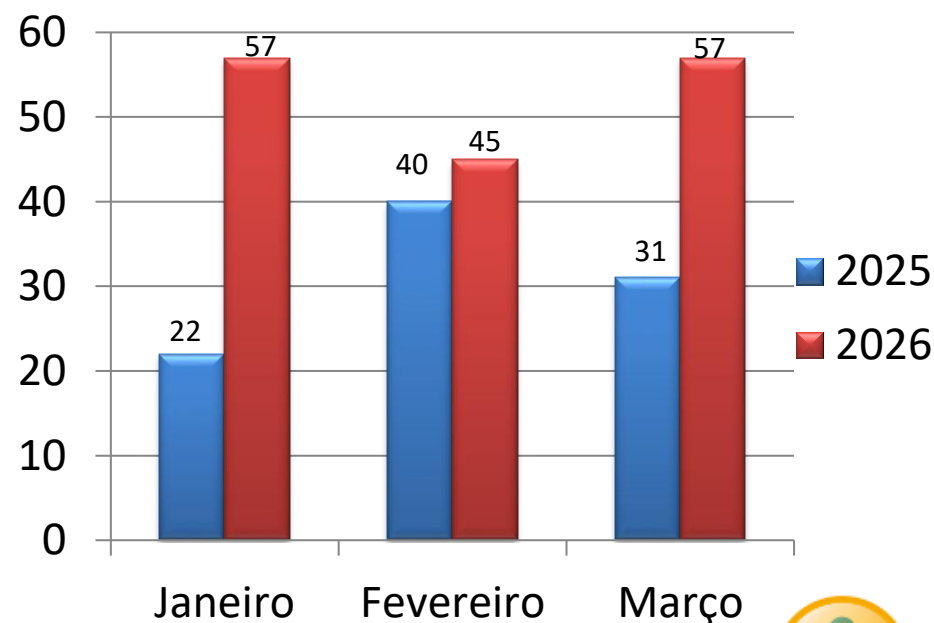
Destaque: O PROCON-DF alcançou 100% na avaliação do Índice de Transparência do Distrito Federal (ITA) em 2025. O índice avalia não apenas o cumprimento da transparência ativa, mas também o cumprimento da transparência passiva, que é quando o cidadão solicita informações ao governo, por meio da plataforma Participa-DF (ícone: Acesso à Informação).

Totais:

2025: 93 pedidos

2026: 159 pedidos

*aumento de 71%



Acesso à
Informação

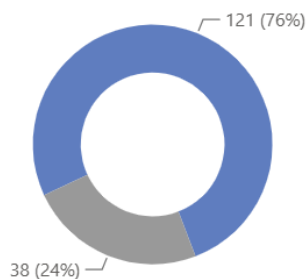
OBS: 100% desses pedidos já foram respondidos dentro do prazo legal (Tempo médio de resposta: 3 dias em 2025 e 6 dias em 2026)

Respostas aos pedidos – Lei de acesso à Informação

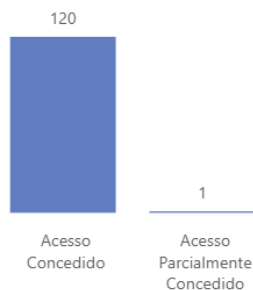
Data de abertura do pedido	Órgão/entidade	Quantidade de pedidos	Tempo médio de resposta (dias)	% de pedidos respondidos dentro do prazo
01/01/2026 31/03/2026	PROCON/DF - Instituto de Defesa do Consumidor ...	159	6	100%

Acolhimento aos pedidos

● Acolhido ● Não Acolhido

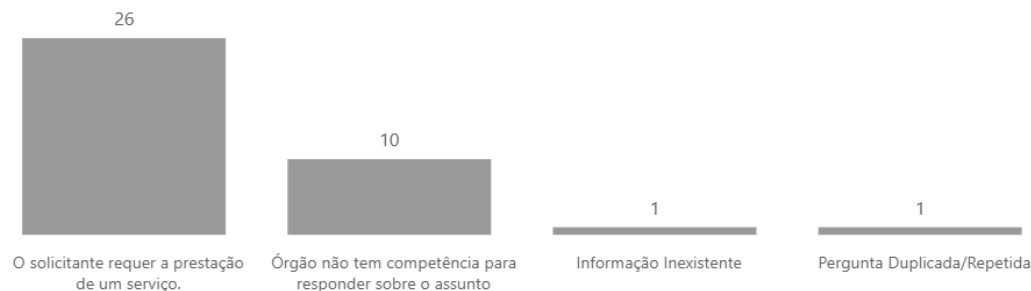


Respostas aos pedidos acolhidos



Motivos das negativas de acesso

Motivos de não acolhimento



Acesso à Informação



Secretaria de
Justiça e Cidadania



Venâncio Shopping
Setor Comercial Sul • Quadra 08 • Bloco B-60 • Sala 240
Brasília-DF • CEP: 70333-900
Telefone: 151