

# Carta de Serviços FORNECEDOR

**2024**

**PROCON-DF**

# APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia-a-dia.

Navegue no menu ao lado para conhecer todos os serviços e caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#).

## Dê sua opinião

- Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – [clique aqui](#).
- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o Participa DF [clique aqui](#).

# Serviços para o fornecedor

Veja aqui os serviços que o Procon-DF oferece para atendimento ao fornecedor:

1. [Solicitação de acesso externo/Consultar processo eletrônico](#)
2. [Pedir vista e carga de processo físico](#)
3. [Emissão de boleto para o pagamento de multa](#)
4. [Certidão \(negativa, positiva, explicativa\)](#)
5. [Adesão de fornecedor às notificações eletrônicas](#)
6. [Informações e dúvidas sobre ação fiscalizatória recebida](#)
7. [Dívida Ativa](#)
8. [Protocolo de defesas/respostas e recursos administrativos](#)
9. [Cadastro de usuário externo no SEI](#)

## 1. Solicitação de acesso externo/Consultar processo eletrônico

### Como?

O fornecedor deve verificar em qual unidade está a reclamação ou o processo administrativo que deseja acesso. Caso tenha recebido uma notificação do Procon-DF e deseja obter informações do processo, a informação da unidade onde o processo tramita constará na notificação.

### Solicitação ou consulta eletrônica

- – **Pelo e-Protocolo**
- O fornecedor pode acessar o portal eletrônico [aqui](#).  
<https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>
- Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).
- – **Presencial**

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

### [Localização](#)

### Documentos necessários

- Identificação original (RG, CNH ou OAB).
- Procuração.
  - Substabelecimento.
  - Instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal.

### Procedimentos

1. Fornecedor ou representante legal solicita, presencialmente ou pelo e-Protocolo, acesso ao processo eletrônico SEI.
2. É necessário, no momento da solicitação, que o solicitante informe o número do Documento Fiscalizatório, do processo SEI ou do Número de Atendimento o qual deseja acesso.
3. Área competente, de posse da requisição e dos documentos comprobatórios, fornece acesso externo ao solicitante.

### Prazo

- Até 05 dias úteis via e-Protocolo e 72 horas para solicitações presenciais. Caso o fornecimento da informação dentro do período anteriormente citado não seja possível, o Procon-DF terá o prazo 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa, conforme determina o artigo 11 da [Lei de Acesso à Informação](#).

### Custos

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registro de reclamações, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

## 2. Pedir vista e carga de processo físico

O fornecedor deve verificar em qual unidade está a reclamação ou o processo administrativo que deseja acesso. Caso tenha recebido uma notificação do Procon-DF e deseja obter informações do processo, a informação da unidade onde o processo tramita constará na notificação.

### Como solicitar

- – **Pelo e-Protocolo**
- O fornecedor pode acessar o portal eletrônico [aqui](#).
- <https://sistemas.df.gov.br/Protocolo/Login>
- Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).
- – **Presencial**

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

### Prazo

Será concedido acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível, o Procon-DF terá o prazo 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa, conforme determina o artigo 11 da [Lei de Acesso à Informação](#).

### Custos

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registro de reclamações, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

## 3. Emissão de boleto para o pagamento de multa

Caso tenha recebido uma notificação do Procon-DF para pagamento de multa, a informação da unidade onde o processo tramita constará na notificação.

### Como solicitar

- – **Pelo e-Protocolo**
- O fornecedor pode acessar o portal eletrônico [aqui](#). Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).
- – **Presencial**

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240  
Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

### Documentos necessários

- Identificação original (RG, CNH ou OAB).
- Procuração.
  - - Substabelecimento.
  - - Instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal.

### Procedimentos

1. Fornecedor deve informar o número do processo administrativo.
2. Atenção ao prazo de vencimento do boleto.
3. O não pagamento da multa acarreta inscrição imediata na Dívida Ativa do DF.

### Prazo

05 (cinco) dias úteis.

### Custos

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registro de reclamações, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

## 4. Certidão (negativa, positiva, explicativa)

### Como solicitar

- - **Online, via peticionamento eletrônico**
- Solicite [aqui](https://www.procon.df.gov.br/peticionamento-eletronico-2/). <https://www.procon.df.gov.br/peticionamento-eletronico-2/>
- - **Presencial**

Somente na sede do Procon.

Presencialmente, o fornecedor preencherá requerimento de certidão no setor de Protocolo.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

### Documentos necessários

- Instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal.
- Identificação original (RG, CNH ou OAB).
- Requerimento com os dados da empresa.

### **Prazo**

72 horas após requerimento.

### **Procedimentos**

1. Fornecedor deve solicitar, presencial ou eletronicamente, a emissão de certidão.
2. Mesmo no caso de solicitação presencial, o fornecedor deverá informar um e-mail para o qual a certidão será disponibilizada eletronicamente.

## **5. Adesão de fornecedor às notificações eletrônicas**

### **O que é?**

É o envio e recebimento de notificações previstas nos artigos 33, §1º (Carta de Informações Preliminares) e §2º (Auto de Infração), 42 (Termo de Notificação ao Fornecedor e Notificação de Fiscalização) e 46, §2º (Imposição de penalidade), do Decreto n. 2.181/97, e artigo 4º da Portaria IDC/Procon n. 03/2021 (Auto de Constatação).

As notificações eletrônicas substituem as notificações postais, com a finalidade de receber eletronicamente os termos de notificação para apresentação de informações preliminares, de defesa, para comparecimento em audiência de conciliação, e de decisões sancionatórias oriundas dos processos que tramitam nas unidades do Procon-DF referentes a reclamações abertas, inclusive de ofício, em desfavor da empresa.

### **1. Como aderir à notificação eletrônica da Carta de Informações Preliminares (CIP)**

#### **- Por e-mail**

Encaminhar solicitação para o e-mail [proconsumidor.gestor@mj.gov.br](mailto:proconsumidor.gestor@mj.gov.br).

Observação: Para aderir à notificação eletrônica da CIP ou alterar dados cadastrais, os fornecedores devem enviar solicitação à Secretaria Nacional do

Consumidor (Senacon), responsável pela gestão do Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor – ProConsumidor.

Os demais casos devem ser encaminhados pelo portal eletrônico [aqui](#). Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).

## **2. Como aderir à notificação eletrônica para demais notificações (que não a Carta de Informações Preliminares)**

- – **Pelo e-Protocolo**

O consumidor pode acessar o portal eletrônico [aqui](#). Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).

- **Presencial**

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

### **Documentos necessários**

– [Termo de responsabilidade.](#)

- Cópia do Estatuto ou Contrato Social e alterações.
- Procuração ou Carta de Preposição, em caso de representação legal.
- Cópia do CPF e RG do(s) representante(s).

### **Procedimentos**

1. Fornecedor deve preencher devidamente o Termo de responsabilidade, disponível em “documentos necessários”;
2. Se solicitar pelo portal eletrônico, fornecedor deve encaminhar o Termo de responsabilidade preenchido [aqui](#);
3. Termo enviado por e-mail deve ser acompanhado por demais documentos necessários para a adesão às notificações eletrônicas;
4. O termo e a documentação serão conferidos pelo Gabinete e assinado pela autoridade máxima do Procon-DF;
5. Uma vez assinado e aprovado o termo, este será encaminhado às unidades do Procon-DF para cadastrarem os dados do fornecedor para recebimento de notificações eletronicamente.

### **Prazo**

10 (dez) dias após recebimento do termo assinado, acompanhado dos demais documentos.

## 6. Informações e dúvidas sobre ação fiscalizatória recebida

Eventuais dúvidas sobre determinada ação fiscalizatória recebida pelo fornecedor podem ser esclarecidas pelo Procon-DF.

### Como solicitar

- – **Por e-mail**

Fornecedor pode encaminhar e-mail para [fiscalizacao@procon.df.gov.br](mailto:fiscalizacao@procon.df.gov.br), citando o número do auto lavrado, identificação da empresa (Razão Social e CNPJ) e instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal.

Prazo para resposta: até 02 (dois) dias úteis.

- – **Presencial**

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) é feito de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, nos dias úteis.

### Custos

Os serviços correspondentes ao atendimento de consumidores e fornecedores no tratamento de dúvidas, orientações, registro de reclamações, denúncias, são gratuitos e não demandam o pagamento de custas.

## 7. Dívida Ativa

A Secretaria-Executiva do Conselho de Administração do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor (CA/FDDC) atende a consumidores, fornecedores e representantes legais, orientando, direcionando e concretizando demandas do setor.

O atendimento é feito nos casos em que o processo foi remetido ao setor para lançamento dos débitos no sistema Sislanca de Dívida Ativa, na situação “não pago”, para solicitações de serviços como:

Acesso/consulta/cópia do processo;  
emissão do boleto para pagamento do débito; e  
parcelamento do débito.

Atenção: Para débitos já inscritos em Dívida Ativa pela Secretaria de Economia do Distrito Federal, a Secretaria-Executiva do FDDC apenas fornece acesso, consulta ou cópia do processo.

### **Como solicitar?**

#### **- Por e-mail**

Encaminhar solicitação para o e-mail [secretaria.conselho@procon.df.gov.br](mailto:secretaria.conselho@procon.df.gov.br).

#### **- Presencial**

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento do Procon-DF: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

### **Documentos necessários**

- Número do processo ou do lançamento da dívida.
- Instrumento constitutivo que comprove a condição de representante legal.
- Identificação original (OAB, RG ou CNH).

### **Prazo**

O prazo para atendimento da demanda será de até 02 (dois) dias úteis, caso seja exclusivamente para emissão de boletos e parcelamentos que ainda estão disponíveis para tais procedimentos no Sistema de Lançamento de Créditos (Sislanca). Se houver necessidade de análise de processo em suporte físico, a Secretaria-Executiva demandará à unidade competente do Procon-DF, que atenderá à solicitação no prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias mediante justificativa expressa, conforme determina o artigo 11 da [Lei de Acesso à Informação](#).

### **Procedimento**

Os boletos são gerados automaticamente pelo Sistema Sislanca de Dívida Ativa, não podendo ser alterada a data de vencimento. O sistema permite parcelamento dos débitos em até 60 vezes, respeitado o valor mínimo de cada parcela, atribuído pelo próprio sistema, e não permite desconto nos valores, que são atualizados diariamente. Os normativos relacionados ao Sislanca são de atribuição e regulamentação da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.

## 8. Protocolo de defesas/respostas e recursos administrativos

### O que é?

É um serviço para o fornecedor que foi convocado a apresentar defesa, resposta e/ou recurso administrativo após ser notificado pelo Procon-DF sobre uma reclamação.

### Documentos necessários

- Documento de identificação (OAB, RG, CNH, Passaporte, etc) e de representação legal (procuração, substabelecimento, contrato social, atos constitutivos).
- Número de Ficha de Atendimento (FA) ou processo SEI da Reclamação.
- Documento de resposta à notificação do Procon (defesa administrativo, recurso administrativo).

### Como enviar

#### – Via Correios

Endereço para envio:

Procon Central

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240, CEP 70.333-900

#### – Pelo e-Protocolo

O fornecedor pode acessar o portal eletrônico [aqui](#). Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#).

Na mensagem, inserir os documentos exigidos informando a identificação do Número de Atendimento (NA) ou do processo administrativo (processo SEI), ou por meio do nome completo ou número do CPF.

Prazo para resposta: 03 (três) dias úteis (a data da protocolização será de acordo com a data do envio da mensagem do fornecedor/representante).

#### – Presencial

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

Observação: O Protocolo também recebe presencialmente solicitações de emissão de boleto para pagamento de multa e de certidões negativa. Pelo e-Protocolo, acessar o portal eletrônico [aqui](#). Para obter o acesso é necessário o cadastro no sítio [gov.br](#); e certidões negativas para [juridico@procon.df.gov.br](mailto:juridico@procon.df.gov.br).

## 9. Cadastro de usuário externo no SEI

### O que é?

É um serviço para o fornecedor e o representante legal que desejam realizar cadastro como usuários externo ao SEI, para fins de assinatura de documentos e acompanhamento de andamento de processos previamente disponibilizados. O setor de Protocolo do Procon-DF é responsável pela verificação e liberação do usuário externo cadastrado.

### Documentos necessários

- Documento de identificação (OAB, RG, CNH, Passaporte, etc)
- Declaração de Concordância e Veracidade (obtida por meio do [Portal SEI-GDF](#))

### Como enviar

#### – Por sistema eletrônico

O envio por Sistema de Peticionamento Eletrônico requer cadastro na plataforma [gov.br](#). Caso você ainda não seja cadastrado, é necessário se cadastrar [aqui](#).

#### – Presencial

Somente na sede do Procon.

SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, 8h às 17h, nos dias úteis.

[Localização](#)

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



## Tipos de demandas



### Requisitos

#### Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

**Tratamento específico para denúncias:** Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

#### Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme **Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.**

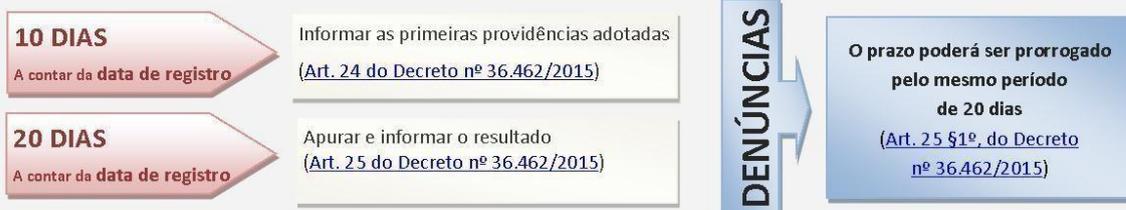
#### Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

## Canais de atendimento



## Prazos



## SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

### Lei 4.990/2012



### Tipos de informações



### Requisitos

O pedido de acesso deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

### Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

### Canais de atendimento



[www.e-sic.df.gov.br](http://www.e-sic.df.gov.br)



**Presencial**

De segunda a sexta  
das 9h às 12h e das 14h às 17h

Venâncio 2000 - Setor Comercial  
Sul, Quadra 08, Bloco B-60, Sala

### Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

### Prazos

**20 DIAS**

A contar da data de registro

**+10 DIAS**

Mediante justificativa

### RECURSO

1ª INSTÂNCIA →

2ª INSTÂNCIA →

3ª INSTÂNCIA →

**Prazo para apresentação - 10 dias.**  
**Resposta da autoridade - até 5 dias.**

\*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).