

Carta de Serviços

EDUCAÇÃO: Cursos e Palestras

2025

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

– Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o Participa DF [clique aqui](#).

Educação: cursos e palestras

Veja aqui os principais serviços que o Procon-DF oferece para formação e educação de consumidores e fornecedores:

- 1- Palestras e aulas presenciais e à distância.
- 2 – Visitas guiadas de escolas ao Procon.
- 3 – Vídeos informativos.
- 4 – Execução de projetos em parcerias com instituições.

Quem pode solicitar?

Os serviços estão disponíveis para consumidores e fornecedores.

Quais requisitos, locais e forma de acesso

- – **Para palestras e aulas**

Os interessados podem entrar em contato pelo e-mail escola@procon.df.gov.br ou pessoalmente na sede do Procon para agendar palestras ou aulas.

Na mensagem do e-mail, é preciso especificar o interesse na solicitação da palestra ou aula. Será avaliado o tema a ser abordado, público-alvo, disponibilidade de agenda, e, dessa forma, será negociado o prazo para prestação do serviço.

O serviço será sempre gratuito, com prioridade a entidades públicas e com maior público-alvo.

- – **Para visitação ao Procon**

Professores de instituições públicas ou privadas podem entrar em contato pelo e-mail escola@procon.df.gov.br para agendar visitação à sede do Procon. É um serviço gratuito, e inclui uma pequena aula sobre organização e funcionamento do órgão.

A data será negociada, e tem prioridade entidades públicas e com maior público, sendo limitado o número de participantes de acordo com avaliação do Procon.

- – **Para vídeos**

A Procon produz vídeos voltados à população em geral. Instituições públicas ou privadas podem requerer a criação de uma série de vídeos para determinado tema. As instituições podem entrar em contato pelo e-mail escola@procon.df.gov.br ou pessoalmente na sede do órgão. É necessário especificar interesse, objetivos e público-alvo. Será avaliada a relevância para o público-alvo e para o geral. O serviço será sempre gratuito, e os vídeos serão divulgados abertamente na plataforma [Youtube](https://www.youtube.com/). Tem prioridade as entidades públicas e os temas de maior interesse público.

Observação: Caso o cidadão apresente interesse em aula ou palestra, mas não forme grupo de no mínimo dez pessoas, os dados de contato serão registrados e, quando houver a quantidade mínima de pessoas, a Escola do Consumidor do Procon entrará em contato por e-mail para agendar o evento.

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](#).

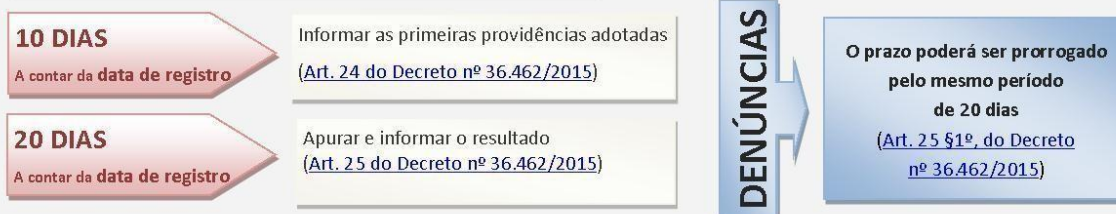
Registro anônimo

- ⇒ 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



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).