

Carta de Serviços FORNECEDOR

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](#).

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).
<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.

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 site [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 site [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, 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.

- 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 site [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.

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:

- ⇒ NOME 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.

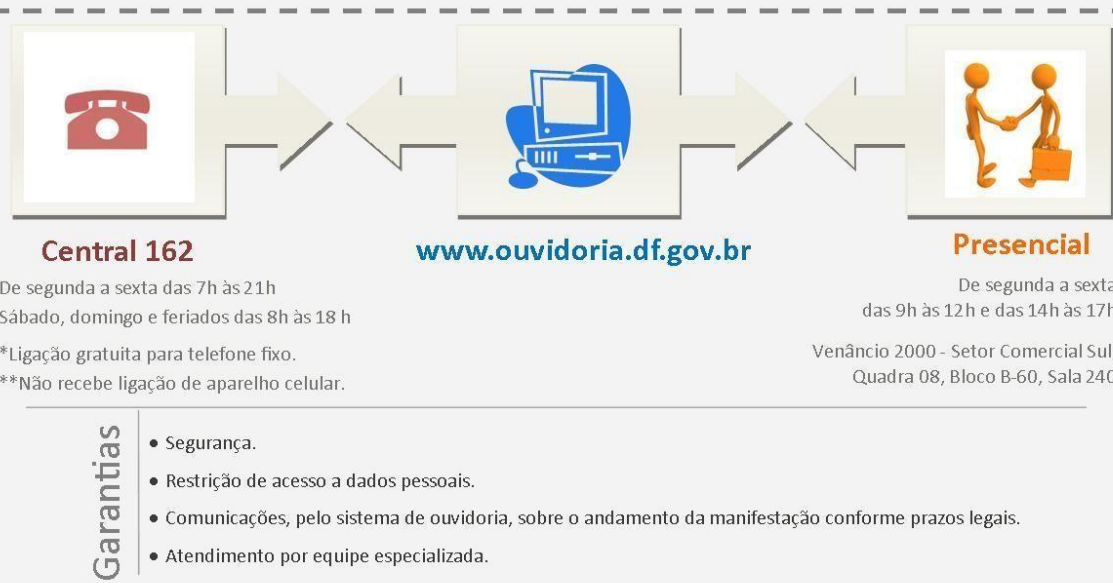
Registro identificado

- ⇒ 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](#).

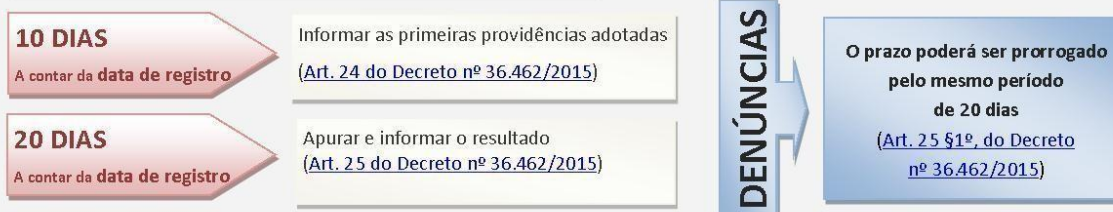
Registro anônimo

- ⇒ 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).