

Carta de Serviços FORNECEDOR

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.

Caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal – <http://www.df.gov.br/category/servicos-2/>.

Dê sua opinião

Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – acesse o link <https://goo.gl/7UdMD2>.

Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços, acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF – www.ouv.df.gov.br.

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**
- 10- Educação e parceria**

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

– Por e-mail

Na mensagem, inserir os documentos exigidos informando o número da Ficha de Atendimento (FA) ou do processo administrativo (processo SEI), ou por meio do nome completo ou número do CPF.

Prazo para resposta: 03 (três) dias úteis para processos eletrônicos e 10 (dez) dias úteis para processos físicos (a data da protocolização será de acordo com a data do envio da mensagem do consumidor).

Diretoria de Atendimento ao Consumidor (CIP): Clique aqui para acesso à relação de e-mails.

1ª Instância – Diretoria Jurídica: juridico@procon.df.gov.br

2ª Instância (Diretoria-Geral – Assessoria Jurídica do Gabinete):
assessoria.juridica@procon.df.gov.br

Recém-autuado pela Diretoria de Fiscalização: fiscalizacao@procon.df.gov.br

Secretaria-Executiva (Dívida Ativa): secretaria.conselho@procon.df.gov.br

Observação: Se o fornecedor não tiver conhecimento da unidade que está o processo que deseja ser consultado, deve encaminhar a solicitação de acesso para protocolo@procon.df.gov.br. A solicitação será incluída nos autos e encaminhada à unidade competente para as providências necessárias.

– Presencial

Somente na sede do Procon com agendamento prévio.

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

Para agendar, clique aqui.

Documentos necessários

Identificação original (RG, CNH ou OAB)

Instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal

Procedimentos

1. Fornecedor ou representante legal solicita, presencialmente ou por e-mail, 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 da Folha de Atendimento o qual deseja acesso.
3. Área competente, de posse da requisição e dos documentos comprobatórios, fornece acesso externo ao solicitante.

Prazo

2 (dois) dias úteis após o recebimento da solicitação pela área competente.

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?

– Por e-mail

Diretoria de Atendimento ao Consumidor (CIP): Clique aqui para acesso à relação de e-mails.

Diretoria Jurídica: juridico@procon.df.gov.br

Assessoria Jurídica do Gabinete: assessoria.juridica@procon.df.gov.br

Diretoria de Fiscalização: fiscalizacao@procon.df.gov.br

Secretaria-Executiva (Dívida Ativa): secretaria.conselho@procon.df.gov.br

Observação: Se o fornecedor não tiver conhecimento da unidade que está o processo que deseja ser consultado, deve encaminhar a solicitação de acesso para protocolo@procon.df.gov.br. A solicitação será incluída nos autos e encaminhada à unidade competente para as providências necessárias.

– Presencial

Somente na sede do Procon com agendamento prévio.

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

Para agendar, clique aqui.

Prazo

A disponibilização do processo físico ocorre no prazo de 05 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado a depender do tempo e local de arquivamento, o que será informado ao solicitante.

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?

– Por e-mail

1ª Instância (Diretoria Jurídica): juridico@procon.df.gov.br

2ª Instância (Diretoria-Geral – Assessoria Jurídica):

assessoria.juridica@procon.df.gov.br

Dívida Ativa (Secretaria-Executiva): secretaria.conselho@procon.df.gov.br

– Presencial

Somente na sede do Procon com agendamento prévio.

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

Para agendar, clique aqui.

Documentos necessários

Instrumento constitutivo que comprove condição de representante legal.

Identificação original (RG, CNH ou OAB).

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

2 (dois) dias úteis após o recebimento da solicitação pela área competente.

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

– Por e-mail

Encaminhar solicitação para o e-mail juridico@procon.df.gov.br

– 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

O atendimento no setor de Protocolo não necessita de agendamento prévio.

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, presencialmente ou via e-mail, 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.

Como solicitar

– **Por e-mail**

Encaminhar solicitação para o e-mail protocolo@procon.df.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

O atendimento no setor de Protocolo não necessita de agendamento prévio.

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 por e-mail, fornecedor deve encaminhar o Termo de responsabilidade preenchido para protocolo@procon.df.gov.br;
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 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.

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 2 (dois) dias úteis.

– **Presencial**

O atendimento presencial na Diretoria de Fiscalização (Procon Central – SCS, Quadra 08, Edifício Venâncio Shopping, Bloco B-60, Sala 240) ocorre preferencialmente por meio de agendamento prévio, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis. O agendamento do atendimento deve ser feito aqui.

Agenda DF: selecionar PROCON-DF > FISCALIZAÇÃO > PROCON CENTRAL > escolher data e hora.

Atendimento sem agendamento sujeito à disponibilidade de servidor.

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 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 ocorre nos casos em que o processo foi remetido ao setor para lançamento do débito no sistema Sislanca ou já consta inscrito na Dívida Ativa, para solicitações de serviços como:

Acesso/consulta/cópia do processo;

Emissão do boleto para pagamento do débito; e

Parcelamento do débito.

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

Localização

O atendimento não necessita de agendamento prévio.

– Por telefone

3218-7715

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 e procedimentos

O prazo para atendimento da demanda é de até 2 (dois) dias úteis, pois, dependendo do estágio do processo, será solicitado ao Protocolo o processo físico para transformação em processo eletrônico, permitindo, assim, novos procedimentos e andamentos processuais eletronicamente, conforme legislação.

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, que não poderá ser inferior a R\$ 100,00 (cem reais), conforme Lei Complementar n. 833, de 27 de maio de 2011, e não permite desconto nos valores, que são atualizados diariamente. Os normativos relacionados ao Sislanca são de atribuição/regulamentação da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal.

8. Protocolo de defesas/respostas e recursos administrativos

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

– Por E-mail

O fornecedor/representante pode encaminhar e-mail para protocolo@procon.df.gov.br.

Na mensagem, inserir os documentos exigidos informando o número da Ficha de Atendimento (FA) 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

O atendimento no setor de Protocolo não necessita de agendamento prévio.

Observação: O Protocolo também recebe presencialmente solicitações de emissão de boleto para pagamento de multa e de certidões negativa. Por e-mail, encaminhar o pedido de emissão de boleto para juridico@procon.df.gov.br (1ª instância) ou assessoria.juridica@procon.df.gov.br (2º instância); 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

O atendimento no setor de Protocolo não necessita de agendamento prévio.

10.Educação e parcerias

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;
- 5 – Site da Escola do Consumidor.

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 escolar

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 e no site da Escola. 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.