

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

*Instituída pelo Decreto n° 36.419, de 25 de março de 2015.*

Versão final, Setembro de 2015

## **PROCON – Instituto De Defesa Do Consumidor**

*Paulo Marcio Sampaio*

Diretor Executivo

*José Oscar da Silva*

Vice Diretor

### **Idealização do Projeto**

*Sérgio Luiz Pereira Rego*

Ouvidor

### **Elaboração Técnica**

*Sérgio Luiz Pereira Rego*

Ouvidor

*Thiago Rodrigues da Silva*

Assessoria Técnica

*Giselle Dias Galindo Pecin*

Comunicação

*Marília Ribeiro Lopes*

Conciliação

*Eduardo Gonçalves de Mendonça*

Jurídico

*Márcio Cambraia*

Fiscalização

*Nereida Gomes Amorim*

Atendimento

*Sofia Ayres Carneiro*

Assessoria de Gabinete

*Luana Cristina de Oliveira Barros*

Assessoria de Gabinete

### **Diagramação**

*Eddie Ranieri de Souza Assis*

Assessoria Técnica

## Sumário

---

Apresentação.....	7
O PROCON .....	7
• Missão da Visão Procon/DF .....	8
• Escola do Consumidor.....	9
• Postos de Atendimento .....	10
• Documentação Necessária.....	11
• Registro de Reclamação.....	12
• Orientação e Denúncias.....	15
• Carga/Cópia/Vistas a FA's .....	16
• Consulta/Carga/Cópia/Vistas a Processo.....	17
• Emissão e Certidão Negativa, Positiva e Explicativa.....	19
• Emissão de Boleto (Pagamento de Multa).....	20

## Apresentação



Criado em 1986 como Grupo Executivo de Defesa do Consumidor/PROCON-DF, transformado, em 1993, pela Lei Distrital 426/93, em Subsecretaria de Defesa do Consumidor, da Secretaria de Governo do Distrito Federal e, por fim, em Autarquia, em regime especial, pela Lei Distrital 2.668/2001 e, desde 2007, vinculada à Secretaria de Estado Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Distrito Federal ao Instituto de Defesa do Consumidor/PROCON-DF compete:

I – normatizar e executar ações de defesa do consumidor na forma da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, e de leis correlatas;

II – receber, analisar e encaminhar as reclamações, sugestões ou proposições apresentadas pelas entidades representativas da população e por consumidores individuais ou coletivos;

III – informar, conscientizar e motivar o consumidor por meio de programas específicos, inclusive com a utilização dos meios de comunicação de massa;

IV – estimular, por intermédio dos meios de comunicação de massa ou do contato direto com a população e associações, a defesa do consumidor;

V – elaborar e implantar programas especiais de defesa e proteção do consumidor;

VI – acompanhar e informar sobre os aperfeiçoamentos legais e institucionais afetos à defesa e proteção do consumidor;

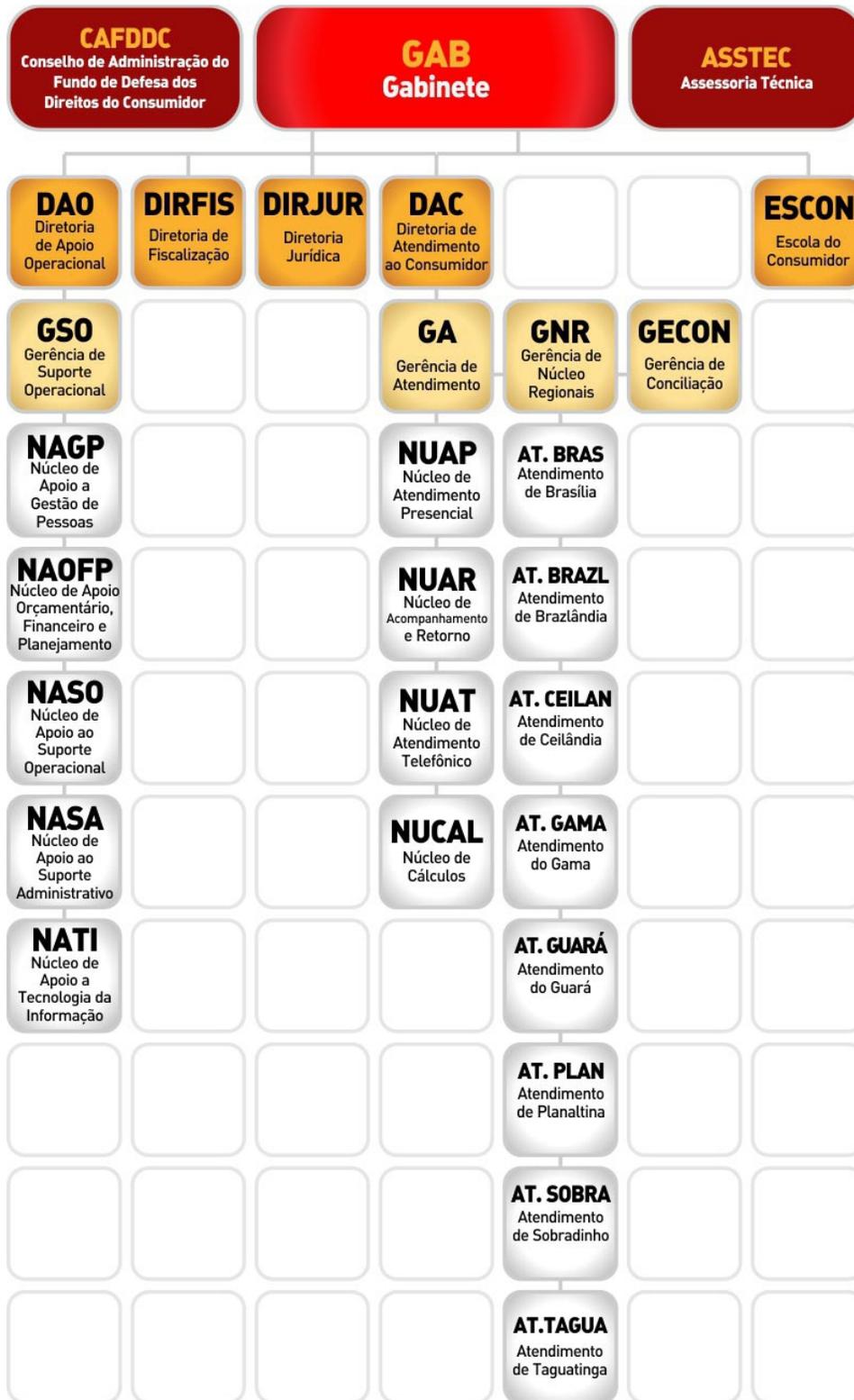
VII – agir junto às instituições de ensino e pesquisa para mútua colaboração na averiguação da qualidade de produtos;

VIII – empreender, sempre que necessário, gestões junto a entidades privadas, visando à colaboração na execução de programas referentes à defesa e proteção do consumidor;

IX – alertar as autoridades competentes e a comunidade sobre os atos lesivos que estejam sendo cometidos contra o consumidor em geral;

X – firmar convênios com entidades públicas ou privadas, visando à capacitação técnica do Instituto.

# Estrutura e Conteúdo do PROCON/DF



## Missão, Visão e Objetivos

### Missão

- Promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade.

### Visão

- Ser nacionalmente reconhecido como referência na solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo.

### Objetivos

- Suprir a vulnerabilidade do consumidor;
- Conscientizar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo;
- Dar celeridade à solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo;
- Harmonizar as relações de consumo.



## Escola do Consumidor



A Escola do Consumidor foi criada com os objetivos de esclarecer sobre os Direitos do Consumidor, fomentar o consumo consciente e ético e capacitar agentes que atuam na defesa do consumidor.

Concebida como mais uma ferramenta de educação para o consumo, a iniciativa contempla visitas educativas sobre temas específicos a consumidores, em suas residências e em locais de grande circulação, com a distribuição de material educativo e do Código de Defesa do Consumidor. Para a abordagem, os servidores são identificados com vestimenta e crachá funcional.

A Escola é responsável pelo Procon Móvel, unidade itinerante, cujo objetivo é a realização de ações nas Cidades do DF que não possuem postos fixos de atendimento. O serviço conta com duas unidades móveis devidamente equipadas para o atendimento de reclamações e denúncias. Além disso, serão levadas informações sobre os direitos do consumidor.

Para o atendimento, o consumidor deve estar munido de carteira de identidade, CPF e comprovante da relação de consumo, a exemplo de nota fiscal, boletos pagos, protocolo de reclamação na empresa, cópia do contrato de prestação de serviço, dentre outros. Para reclamar por outra pessoa, é necessário documento de Procuração.

## Postos de Atendimento do PROCON-DF

Sempre com o intuito de facilitar a vida do consumidor, o Procon-DF, além da sede, disponibiliza diversos postos de atendimentos espalhados pela cidade.

Veja qual deles se localiza mais próximo de sua residência ou trabalho e poupe tempo, evitando grandes deslocamentos.

**BRAZNLÂNDIA** - QUADRA 19 LOTE 19 SETOR TRADICIONAL EM FRENTE AO BALNEÁRIO  
Segunda a Sexta de 8h às 17h

**CEILANDIA** - QNM 11A/E LOTE 03 SHOPPING POPULAR  
Segunda a Sexta 7h30min às 18h30min - Sábado 7h30min às 12h30min

**TAGUATINGA** - QS 03, LOTE 11, LOJAS 5 A 9 PISTÃO SUL - PRÓXIMO AO HIPER MERCADO EXTRA  
Segunda a Sexta das 7h30min às 18h30min - Sábados 7h30min às 12h30min

**RODOVIARIA** - SUBSOLO DA ESTAÇÃO RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA PLATAFORMA D  
Segunda a Sexta das 7h30min às 18h30min - Sábados 7h30min às 12h30min

**RIACHO FUNDO I** - QN 07 ÁREA ESPECIAL 1 SHOPPING RIACHO MALL - PRÓXIMO AO BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR. Segunda a Sexta das 10h às 17h - Sábados 7h30min às 12h30min

**GUARÁ** - A.E CAVE - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GUARÁ - PRÓXIMO A FEIRA DO GUARÁ  
Segunda a Sexta das 8h às 17h

**GAMA** - ÁREA ESPECIAL 01 E/Q 55/56 GAMA SHOPPING  
Segunda a Sexta das 7h30min às 18h30min - Sábados 7h30min às 12h30min

**PLANALTINA** - VIA WL 02 SETOR ADMINISTRATIVO ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
Segunda a Sexta das 8h às 16h30min. Obs: Suspensão da emissão de senhas no período  
No período entre 12h às 13h

**SOBRADINHO** - QUADRA CENTRAL BLOCO 11 LOTE 07 SERRA SHOPPING  
Segunda a Sexta das 7h30min às 18h30min - Sábados 7h30min às 12h30min

**ESTRUTURAL** - SETOR CENTRAL, ÁREA ESPECIAL 5 - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL  
Segunda a Sexta das 8h às 17h

## Documentação Necessária

### DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA FORMALIZAR SUA RECLAMAÇÃO

**1 ORIGINAL E CÓPIA DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO**



**Identidade  
e CPF**

OU



**CNH  
(Carteira de Motorista)**

Quando o documento que comprova a relação de consumo estiver em nome de terceiros, será necessário que o consumidor apresente uma procuração e cópia de documentação de identificação do titular no documento (RG, CPF ou CNH). O Procon não abre reclamações para pessoas jurídicas.

**2 CÓPIA DO COMPROVANTE DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

É necessário que haja algum documento que comprove que houve uma venda de produto ou prestação de serviço.



**Nota Fiscal**



**Recibo**



**Cupom  
Fiscal**



**Contrato**

Todo e qualquer comprovante deverá conter o CNPJ da empresa denunciada

**3 COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA**



**4 DOCUMENTOS ADICIONAIS (EM CASOS ESPECIAIS)**

É fundamental que, quando o caso pedir, o consumidor traga também os documentos abaixo:



**Fatura ou  
boleto a ser  
contestado**



**Ordem de Serviço  
da Assistência  
Técnica**



**Termo ou  
Certificado de  
Garantia**



**Número do  
Protocolo de  
Atendimento**

## Registro de Reclamação

### 1 - O que é?

Realização de atendimentos com intuito de fomentar as relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor.

### 2 - Quem pode?

Todos os residentes do Distrito Federal que sejam pessoa física e que adquiram ou utilizem produto ou serviço como destinatário final, podendo ser representados por procurador.

\* Base legal para formulação da resposta: Conforme Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. No entanto, o PROCON/DF não atende à pessoa jurídica em razão das condições físicas e carência de servidores (Parecer Dijur Memorando n.º 17/2014 - DG/IDC-PROCON-DF). De acordo com a Lei Distrital 2.668/01, somente pessoas residentes dentro do Distrito Federal, podem ser atendidas pelo PROCON-DF.

### 3 - Existe acesso preferencial?

Sim. O atendimento prioritário é destinado às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da lei nº 10.048/2000.

### 4 - Formas de Acesso (151, presencial, site, aplicativo)

**Central de atendimento 151** - tem a função de atender o consumidor individualmente, prestando informações e esclarecimentos acerca das relações de consumo, procedendo à abertura de denúncia ou de reclamação, ou ainda, quando for o caso, encaminhar o consumidor ao atendimento presencial.

**Atendimento presencial:** orienta e esclarece o consumidor quanto aos seus direitos, instruindo-o quanto à documentação necessária para abertura de reclamação. Adota procedimentos iniciais à abertura de denúncias e de reclamações. Recentemente, o PROCON/DF programou o sistema de atendimento agendado, hipótese em que o consumidor comparece ao órgão portando documentação incompleta, sendo orientado a retornar com o restante da documentação e, para evitar uma nova triagem, tem o seu retorno agendado.

**Aplicativo do PROCON/DF para celulares (disponível nas plataformas Android e IOS):** Semelhante ao atendimento telefônico visa orientar preliminarmente o consumidor acerca dos direitos e da documentação necessária para abertura de denúncia ou de reclamação.

**Site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br):** Iniciativa do Ministério da Justiça, cuja finalidade é promover o relacionamento direto entre fornecedor e consumidor com o objetivo de resolver conflitos de consumo por meio da internet.

## **5 - Passo a passo da reclamação**

**Atendimento presencial:** O consumidor comparece ao Procon/DF portando a documentação necessária que comprove os fatos narrados e a titularidade da relação de consumo, momento em que passará por uma triagem inicial, e receberá uma senha de atendimento. Ao ser atendido, o consumidor relatará os fatos ao técnico, que verificará a possibilidade de formalização de sua reclamação. Em regra, é aberta uma Ficha de Atendimento (FA) que será encaminhada ao fornecedor, cientificando-o dos fatos e exibido prazo para apresentar resposta.

Independentemente de resposta do fornecedor, a FA será encaminhada ao Núcleo de Acompanhamento e Retorno (NUAR) para o devido acompanhamento.

No NUAR, aguarda-se a resposta da empresa reclamada para posterior análise da resolutividade ou não da reclamação do consumidor. Caso a demanda não seja resolvida, a FA será encaminhada à Gerência de Conciliação.

Após recebimento da reclamação na Gerência de Conciliação, a mesma será analisada antes do início do processo de notificação ao fornecedor para verificar possível lesão ao consumidor e o não atendimento do pleito. Após análise, o consumidor será notificado para apresentar uma defesa escrita ou para comparecer a uma audiência de conciliação. No caso de audiência de conciliação, o consumidor será notificado por telefone, e-mail ou carta. Após o prazo para apresentação de defesa ou audiência realizada, em caso de acordo, será aguardado o prazo de cumprimento de acordo e em seguida, a reclamação será decidida e arquivada. Em casos em que não há proposta de acordo, a reclamação será encaminhada à Diretoria Jurídica para análise e parecer.

**Atendimento 151:** No momento em que o consumidor entra em contato com a central, 151, é realizado um cadastro no sistema. Logo após o consumidor será instruído a relatar de maneira sucinta e clara as dúvidas existentes, com isso o atendente poderá orientar de maneira adequada o questionamento do consumidor.

Comunicamos que a Central, 151, apenas realiza denúncias de fiscalização e orienta o consumidor qual procedimento deverá ser tomado para sanar o problema da melhor forma possível.

Atendimento nos Postos: (Resumo do que foi descrito acima)

1. Abertura da FA (Nos postos de Atendimento do PROCON)
2. Notificação do Fornecedor (Nos postos de Atendimento do PROCON)
3. Recebimento da Resposta (Nos postos de Atendimento do PROCON)
4. Apresentação da Resposta ao Consumidor (Nos postos de Atendimento do PROCON)
5. Se:
  - a) Pleito Atendido Reclamação Arquivada;
  - b) Pleito não atendido – FA será encaminhada para a GNR- (GERÊNCIA DE NÚCLEOS REGIONAIS – PROCON CENTRAL) para posterior envio a Gerência de Conciliação para andamento da reclamação.

## **6 – Prazos**

O fornecedor tem o prazo de 10 dias, contados do recebimento da FA (Ficha de Atendimento), para responder à reclamação do consumidor.

O consumidor deverá retornar à unidade do PROCON após 20 dias, contados do dia seguinte da abertura de sua reclamação para acompanhar o andamento de sua FA.

Se o problema for resolvido, o consumidor deverá enviar um e-mail para [ouvidoria@procon.df.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.df.gov.br), solicitando o arquivamento por acordo entre as partes, informando seu CPF e o número da FA.

Consumidor também poderá solicitar a baixa/arquivamento de sua Ficha de Atendimento através do telefone 151 ou preenchendo formulário no PROCON.

Se não for resolvido, deverá solicitar o andamento da reclamação, munido da documentação necessária que demonstre a não resolutividade do seu pleito. O fornecedor será notificado pela Gerência de Atendimento.

Notificação ao fornecedor para defesa escrita ou para comparecimento em audiência de conciliação: até 30 dias após o recebimento da reclamação na Gerência de conciliação.

Notificação ao consumidor para comparecimento em audiência de conciliação: até 30 dias após o recebimento da reclamação na gerência de conciliação.

Prazo para apresentação de defesa escrita pelo fornecedor: 10 dias após recebimento da notificação.

Prazo para envio da reclamação à Diretoria Jurídica: a ser fornecido pela Diretoria de Apoio Operacional (conforme disponibilidade do Setor de Protocolo).

Vencido o prazo de 20 dias, sem manifestação do consumidor por mais 30 dias, estará caracterizada a desistência em dar prosseguimento ao procedimento aberto no PROCON, acarretando o arquivamento da reclamação por decurso do prazo, tudo em conformidade com a Declaração do Consumidor, recebida e assinada pelo reclamante quando da abertura da Ficha de Atendimento (FA).

## **7 - Documentos necessários**

Documentos necessários para abertura da reclamação – Check list - página 11

## **8 - Informações importantes**

### **Orientação e Denúncia**

**Central de atendimento 151** - tem a função de atender o consumidor individualmente, prestando informações e esclarecimentos acerca das relações de consumo, procedendo à abertura de denúncia ou de reclamação, ou ainda, quando for o caso, encaminhar o consumidor ao atendimento presencial.

**Atendimento presencial:** orienta e esclarece o consumidor quanto aos seus direitos, instruindo-o quanto à documentação necessária para abertura de reclamação. Adota procedimentos iniciais à abertura de denúncias e de reclamações. Recentemente, o PROCON/DF programou o sistema de atendimento agendado, hipótese em que o consumidor comparece ao órgão portando documentação incompleta, sendo orientado a retornar com o restante da documentação e, para evitar uma nova triagem, tem o seu retorno agendado.

**Aplicativo do PROCON/DF para celulares (disponível nas plataformas Android e IOS):** Semelhante ao atendimento telefônico, visa orientar preliminarmente o consumidor acerca dos direitos e da documentação necessária para abertura de denúncia ou de reclamação.

## CA/FDDC

### **1 - O que é (Serviço)**

Consulta a Processos Administrativos.

### **2 - Quem pode? (Consumidor ou fornecedor)**

Fica a consulta disponível aos advogados e as partes envolvidas no processo.

### **3 - Existe acesso preferencial (explique)**

Não

### **4 - Formas de Acesso (151, presencial, site, aplicativo)**

É permitida à consulta, carga e cópias dos processos.

### **5 - Passo a passo (caso seja necessário)**

É necessário dirigir-se a secretaria executiva, informar o número do processo a ser consultado, apresentar a documentação solicitada.

### **6 – Prazos**

Consulta \_\_\_\_\_ Imediata

Cópia \_\_\_\_\_ Imediata

Carga \_\_\_\_\_ Imediata (Prazo: 10 dias)

### **7 - Documentos necessários**

Advogados e estagiários: Apresentar registro da OAB e procuração ou substabelecimento.

Consumidores: Apresentar RG.

### **8 - Informações importantes**

Métodos de pesquisa:

- Por número do processo administrativo
- Por número da CDA – (Certidão da Dívida Ativa)

## **Diretoria Jurídica/IDC/PROCON-DF**

### **1 – Esclarecimento de dúvida e pedido de informação acerca de processo administrativo sancionatório (em trâmite na Diretoria Jurídica).**

#### **2 – Quem pode solicitar:**

- I) Consumidor parte do processo ou seu procurador devidamente constituído.
- II) Fornecedor parte do processo, por meio do representante legal, preposto ou procurador devidamente constituído.

**3 – Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal n.º 10.048/2000.**

#### **4 – Formas de acesso:**

Atendimento exclusivamente presencial no balcão da Diretoria Jurídica, localizada na sede do PROCON/DF, de 08:00 horas às 17:00 horas.

#### **6 - Prazo:**

Atendimento imediato.

#### **7 - Documentos necessários:**

I) Consumidor parte do processo - Documento de identificação pessoal (e procuração no caso de representação voluntária).

II) Fornecedor parte do processo – Instrumento constitutivo do Fornecedor que comprove a condição de representante legal (Contrato Social, Estatuto, Cadastro de Microempreendedor, etc.) e documento de identificação pessoal (e carta de preposição ou procuração no caso de representação voluntária ou *ad judícia*).

#### **8 - Informações importantes:**

O cidadão deve se informar no serviço de triagem da sede do PROCON/DF, sobre a localização do processo administrativo do qual é parte e pretende esclarecer dúvidas e/ou obter informações.

**1 – Consulta e cópia de documento e processo administrativo sancionatório (em trâmite na Diretoria Jurídica).**

**2 – Quem pode solicitar:**

I) **Consumidor** parte do processo ou seu procurador devidamente constituído.

II) **Fornecedor** parte do processo, por meio do representante legal, preposto ou procurador devidamente constituído.

**3 – Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal n.º 10.048/2000.**

**4 – Formas de acesso:**

Atendimento exclusivamente presencial no balcão da Diretoria Jurídica, localizada na sede do PROCON-DF, de 08:00 horas às 17:00 horas.

**6 - Prazo:**

**Consulta a processo administrativo sancionatório** – Atendimento imediato.

**Cópia de processo administrativo sancionatório** – 5 (cinco) dias úteis (Portaria n.º 01 de 25 de junho de 2005).

O prazo estipulado na Portaria n.º 01 de 25 de junho de 2005 é inviável, já que muitas vezes a empresa tem prazo judicial inferior a cinco dias úteis para se manifestar. Além disso, o PROCON-DF não fornece cópia gratuita de documentos. As cópias normalmente são retiradas na sala da OAB ou nas lojas de impressões do Ed. Venâncio 2000, a expensas do solicitante.

Sugere-se a elaboração de nova portaria para substituir a portaria mencionada, antes da publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, adequando prazos e procedimento à lei (Lei de acesso à informação) e à atual realidade do PROCON.

**7 - Documentos necessários:**

I) **Consumidor** parte do processo - Documento de identificação pessoal (e procuração no caso de representação voluntária).

II) **Fornecedor** parte do processo – Instrumento constitutivo do Fornecedor que comprove a condição de representante legal (Contrato Social, Estatuto, Cadastro de Microempreendedor, etc.) e documento de identificação pessoal (e carta de preposição ou procuração no caso de representação voluntária ou *ad judícia*).

## 8 - Informações importantes:

O termo cópia refere-se a toda e qualquer forma de retratação de documento, a exemplo da xerocópia, digitalização, fotografia, etc.

O PROCON/DF apenas disponibiliza os documentos e processos administrativos cujas cópias são solicitadas, não se responsabilizando pelo serviço de cópia propriamente dito, que fica a cargo e a expensas do solicitante.

O cidadão deve se informar no serviço de triagem do PROCON-DF, da localização do processo administrativo do qual é parte e pretende consultar ou obter cópias.

Os Processos Administrativos Sancionatórios em trâmite na Diretoria Jurídica possuem numeração com a seguinte estrutura: 0015-000000/2015. Diferentemente dos procedimentos administrativos de responsabilidade de outros setores, a exemplo das Folhas de Atendimento (numeração exemplificativa: 0000-000.000-0 ou 00.000.000.00-0000000) e Autos de Constatação e Infração (numeração exemplificativa: 0000/2015).

## **Emissão de Certidão Negativa, Positiva e Explicativa**

### **1 – Emissão de certidões negativa, positiva e explicativa, sobre violação de direitos dos consumidores.**

#### **2 – Quem pode solicitar:**

Qualquer cidadão (art. 5º, XXXIV, “b”, Constituição da República de 1988)

Hoje, somente as empresas solicitam este tipo de serviço ao PROCON. Todavia, conforme previsão constitucional, “são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxa, a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal”.

**3 – Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal n.º 10.048/2000.**

#### **4 – Formas de acesso:**

**Entrega do pedido de certidão:** Protocolo, na sede do PROCON-DF, de 8:00 hs às 17:00 hs,

**Retirada da certidão expedida:** Diretoria Jurídica, na sede do PROCON-DF, de 8:00 hs às 17:00 hs.

## 6 - Prazo:

**Mínimo de 72 horas da data do requerimento** (Lei Distrital n.º 3.408/2004 e Decreto Distrital n.º 25.240/2004).

A Portaria n.º 01 de 25 de junho de 2005 determina o prazo de 72 horas pra emissão da certidão. Já a as normas distritais estipulam prazo mínimo para protocolo do requerimento, sem determinar prazo para a emissão das certidões.

Sugere-se a elaboração de nova portaria para substituir a portaria mencionada, antes da publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, adequando prazos e procedimento à lei (Lei de acesso à informação) e à atual realidade do PROCON.

## 7 - Documentos necessários:

I) **Requerimento contendo os seguintes dados:** razão Social da empresa; número do CNPJ ou CPF; endereço da empresa (se houver); nome do requerente; número de documento de identificação pessoa; endereço; e meios para contato (telefone, e-mail, etc).

II) **Cópia de documento de identificação e/ou Instrumento comprobatório da condição de representante legal do Fornecedor** conforme o caso (Contrato Social, Estatuto, Cadastro de Microempreendedor, etc.)

## 8 - Informações importantes:

A Certidão Negativa de Violação dos Direitos do Consumidor tem validade de 30 (trinta) dias contados da data de sua expedição. É regulamentada pela Lei Distrital n.º 3.408/2004 e pelo Decreto Distrital n.º 25.240/2004. Representa condição para habilitação da empresa às licitações e contratos administrativos no âmbito do Distrito Federal, sem prejuízo do cumprimento da legislação especial.

## **Emissão de Boleto (Pagamento de Multa)**

### **1 – Emissão de boleto para pagamento de multa aplicada em processo administrativo sancionatório (em trâmite na Diretoria Jurídica).**

#### **2 – Quem pode solicitar:**

Fornecedor parte do processo, por meio do representante legal, preposto ou procurador devidamente constituído.

**3 – Atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal n.º 10.048/2000.**

#### **4 – Formas de acesso:**

Atendimento exclusivamente presencial no balcão da Diretoria Jurídica, localizada na sede do PROCON-DF, de 08h00 horas às 17:00 horas.

Nas rotinas da Diretoria Jurídica também se emite boleto solicitado por e-mail. No entanto o trabalho é precário e não possui regulamentação normativa. O e-mail usado é do GMAIL...

#### **6 - Prazo:**

Atendimento imediato.

Sugere-se a inclusão do procedimento em portaria definidora dos prazos praticados no PROCON.

#### **7 - Documentos necessários:**

Instrumento constitutivo do Fornecedor que comprove a condição de representante legal (Contrato Social, Estatuto, Cadastro de Microempreendedor, etc) e documento de identificação pessoal (e carta de preposição ou procuração no caso de representação voluntária ou *adjudicia*).

#### **8 - Informações importantes:**

O Fornecedor deve informar o número do processo administrativo sancionatório correspondente e se atentar para o prazo de vencimento do boleto emitido, estando ciente de

que o não pagamento da multa dentro do prazo estipulado acarretará na inscrição imediata da respectiva quantia na Dívida Ativa do Distrito Federal.

• Glossário

CDP – Centro de Detenção Provisória

CGU – Controladoria-Geral da União

CI/RG – Carteira de Identidade/Registro Geral

CIR – Centro de Internação e Reeducação

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CPF – Cadastro de Pessoa Física

CPP – Centro de Progressão Penitenciária

CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social

DEPEN – Departamento Penitenciário Nacional

DPU – Defensoria Pública da União

ENCCEJA – Exame Nacional de Competências e Certificação de Jovens e Adultos

ENEM – Exame Nacional de Ensino Médio

GEAIT – Gerencia de Atendimento ao Interno

MPDFT – Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

PD – Prisão Domiciliar (Regime Aberto)

PDF – Penitenciária do Distrito Federal (I e II)

PROUNI – Programa Universidade para Todos

IDC /PROCON – Instituto de Defesa do Consumidor

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

UnB – Universidade de Brasília

VEP – Vara de Execuções Penais

VEPEMA – Vara de Execução de Penas Alternativas

STF – Supremo Tribunal Federal S

TJ – Superior Tribunal de Justiça

STM – Superior Tribunal Militar

"O consumidor é o elo mais fraco da economia. E nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco." - Henry Ford

PROCON-DF