

Departamento de Estradas de  
Rodagem do Distrito Federal



**CARTA DE  
SERVIÇOS  
AO CIDADÃO**



**OUVIDORIA**  
[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)



Governador: **Ibaneis Rocha**

Controlador-Geral: **Paulo Wanderson Moreira Martins**

Ouvidora-Geral: **Cecília Souza Fonseca**

Diretor-Geral do DER-DF: **Fauzi Nacfur Júnior**



## **Chefe da Ouvidoria**

Arlânio Duarte Lima

## **Equipe**

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa

Cláudio Manoel Viana de Rezende

Paulo Henrique Santos Silva

Alisson Johann Oliveira Clauss

## Sumário

APRESENTAÇÃO DA CARTA .....	6
Dê sua opinião .....	6
TRÂNSITO .....	7
Defesa Prévia/Defesa de Autuação.....	7
Indicação do Real Conductor/Infrator .....	9
Geração de Multas no Sistema (Multa Antecipada) .....	11
Recurso de Multas à Junta Administrativa de Infrações de Trânsito – JARI .....	12
Recurso de Multas ao Conselho do Distrito Federal – CONTRANDIFE .....	15
Solicitação de Reembolso – Multa .....	16
Devolução de CNH Recolhida em Fiscalização .....	18
Devolução do CRLV Recolhido em Fiscalização .....	19
Relatório Diário de Ocorrência em Caso de Acidente de Trânsito .....	20
Requisição de Estatísticas de Trânsito .....	21
Advertência.....	22
Roubo ou Furto .....	24
AUTORIZAÇÕES .....	26
Autorização Especial de Trânsito para eventos realizados nas vias do DER-DF .....	26
Autorização Especial de Trânsito para eventos no Eixão do Lazer .....	28
Autorização Especial de Trânsito para cargas especiais .....	29
Autorização para acessos consolidados, novos acessos e estacionamentos dentro das faixas de domínio .....	31
Autorização para construir redes longitudinais aéreas, subterrâneas e travessias de concessionárias de serviços públicos e privados nas faixas de domínio .....	33
Autorização para implantar placas de engenhos de publicidade – outdoor, frontlight, backlight, totem, relógio propaganda, lixeiras, painéis de led, entre outros.....	34
Autorização para instalação de quiosques, trailers, stand de vendas e/ou similares. 36	
Ocupações em faixa de domínio - Emissão de Certidão de Limites de Confrontação .....	38
EnGENHARIA DE TRÂNSITO .....	40
Informações sobre Funcionamento de Semáforo .....	40
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO .....	41
Escola Vivencial do Trânsito – Transitolândia.....	41



Campanhas Educativas .....	42
OBRAS E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA.....	43
Construção Em Geral.....	43
Instalação de Sinalização Vertical – Placas ou Pórticos.....	44
Instalação de Redutor de Velocidade – Lombadas.....	45
Instalação de Faixa de Pedestre .....	46
Instalação de Paradas de Ônibus.....	47
Construção de Calçadas.....	49
Eliminação de Esgoto a Céu Aberto.....	50
Instalação de Rampa de Acessibilidade.....	51
Operação Tapa-Buraco .....	52
Roçada, Poda ou Limpeza de Faixa de Domínio .....	53
Recomposição de Sinalização Vertical – Placas e/ou Pórticos .....	55
Recomposição de Sinalização Horizontal – Pintura de Faixas e Sinalização na Pista .	56
Manutenção de Bueiros .....	58
Manutenção De Calçadas Irregulares, ou Danificadas.....	59
Retirada de Entulho na Calçada ou Rodovia .....	60
Manutenção de Ciclovias.....	62
Manutenção de Parada/Ponto de Ônibus Danificados.....	63
Manutenção de Equipamento Público Danificado .....	64
Regularização de Acesso a Estabelecimento .....	66
Manutenção de Passarelas, Abrigos de Passageiros, Pontes, Viadutos e Outras Obras de Artes Especiais.....	67
Manutenção de Ponto com Alagamento .....	68
Manutenção de Rodovia Não Pavimentada.....	70
MAPAS RODOVIÁRIOS TURÍSTICOS.....	71
OUVIDORIA.....	72
SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC .....	76
IMPRIMA AQUI A CARTA DE SERVIÇOS .....	80
AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS .....	80
Avalie as Cartas de Serviço ao Cidadão.....	80

## APRESENTAÇÃO DA CARTA

A 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.

### **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 sistema de Ouvidoria Ouv-DF [clique aqui](#).

# TRÂNSITO

## Defesa Prévia/Defesa de Autuação

A defesa prévia ou a defesa de autuação é o requerimento por meio do qual o proprietário do veículo ou o condutor / infrator, devidamente identificado, contesta o auto de infração de trânsito ou as circunstâncias apresentadas na Notificação da Autuação, sendo prevista nas Resoluções nº 299 / 2008 e nº 619 / 2016 do CONTRAN.



**Prazo:** A data limite para protocolar a defesa prévia está descrita na notificação de autuação e/ou na 2ª via retirada do sistema. Essa data limite também é o prazo máximo para a indicação do real condutor/infrator.

**Requisitos:** Ser o proprietário do veículo, o condutor devidamente habilitado e identificado ou mediante documento legal (procuração).

### Documentos necessários:

- Formulário de defesa prévia devidamente preenchido e assinado
- apenas 01(um) requerimento para cada auto de infração, segundo Resolução 299 do Contran; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-defesa-previa/>);
- Notificação da autuação ou o auto de infração, ou o equivalente;
- CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo “documento do veículo”);

- RG ou outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente;
- CNH para o condutor indicado (se não é o proprietário do veículo e não foi abordado, deverá ser indicado – através do formulário de “Identificação do condutor”);
- Procuração (quando for o caso);
- Comprovante de residência do requerente atualizado;
- Se Pessoa Jurídica – apresentar documento que comprove a representação ou procuração legal;
- Para casos de furto (ou roubo) e suspeita de clonagem do veículo, apresentar o registro da ocorrência policial e se já foi recuperado apresentar o termo de devolução. Recomendamos também apresentar 04 (quatro) fotos coloridas de seu veículo (frente, traseira e laterais);
- Outros documentos / informações que possam comprovar a alegação formulada e corroborar na análise.

**Prazo de análise da Defesa Prévia:** A legislação de trânsito vigente não determina prazo para análise, podendo variar de acordo com a complexidade da demanda.

**Custo:** Gratuito.

**Locais de entrega do Requerimento:** Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento –AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF –

CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTan / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

## Indicação do Real Condutor/Infrator

Caso o proprietário do veículo identifique que no momento do cometimento da infração o veículo não estava sendo por ele conduzido ou sob sua responsabilidade direta, o mesmo deve proceder à indicação do real condutor que cometeu a infração para a responsabilização da pontuação na sua Carteira Nacional de Habilitação – CNH.



**Requisitos:** Ser proprietário do veículo ou seu representante legal.

### Documentos necessários:

- Campos constantes na Notificação da Autuação e ou formulário devidamente preenchidos, datados e assinados (as assinaturas devem estarem iguais às dos documentos apresentados), (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-real-condutor-infrator/>);
- Cópia da CNH do condutor/ infrator;
- Cópia do RG/CPF ou da CNH do proprietário do veículo;
- Se o veículo pertencer a pessoa jurídica, anexar também o comprovante de titularidade do responsável pela Empresa e do

Contrato Social (Neste caso, se a infração for de responsabilidade do proprietário do veículo, a pontuação deverá obrigatoriamente ser indicada para um dos sócios da empresa);

– No caso de procurador: anexar a cópia da procuração e do RG/CPF do procurador.

**Prazo para execução:** Não há prazo definido, depende da demanda (a média é de 30 dias úteis).

**Custo:** Gratuito.

**\*Observações:** As infrações de responsabilidade do proprietário do veículo não podem ser transferidas, conforme art. 257, § 2º do Código de Trânsito Brasileiro-CTB. Se o veículo foi vendido, é OBRIGATÓRIA a comunicação da venda ao DETRAN o responsável pelo seu licenciamento.

**Locais de entrega desse Requerimento:**

Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTRan / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

**Telefones:** (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694

## **Geração de Multas no Sistema (Multa Antecipada)**

Caso o proprietário do veículo, já ciente da notificação de autuação, não queira contestá-la, pode solicitar a sua imediata transformação em penalidade (multa) para antecipar a sua quitação.



A solicitação de antecipação da multa pode ser requerida a qualquer momento, mesmo se a infração estiver em defesa prévia ou recurso.

### **Requisitos e Documentos:**

Ser proprietário do veículo e ter ciência da notificação. São necessários os seguintes documentos:

- Original e cópia do CRLV;
- Original e cópia da CNH/RG do proprietário;
- No caso de procurador: anexar a cópia da procuração e do RG/CPF do procurador.

### **Passo a Passo:**

Para infrações cometidas antes de 2017: o interessado deverá acessar o site do DETRAN/DF (<http://www.detran.df.gov.br/>).

Para infrações cometidas a partir de 2017: o interessado deverá acessar a Consulta de Multas (A partir de 2017) disponível no site do DER/DF (<http://www.der.df.gov.br/>). Caso não consiga emitir a multa deverá entrar em contato com o Setor de Multas do DER/DF.

**Prazo para execução:** Imediato.

**Custo:** Gratuito.

**Atendimento:**

Presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 16h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTan / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

O nosso Setor de Multas (Gerência de Infrações e Penalidades – GEIPE) está localizado no térreo do edifício sede do órgão e no 3º Distrito Rodoviário.

**Telefones:** (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694

## **Recurso de Multas à Junta Administrativa de Infrações de Trânsito – JARI**

Ao receber ou tomar ciência de uma notificação de penalidade (multa) e caso queira contestá-la, ou teve sua defesa prévia indeferida e queira recorrer da decisão, o proprietário do veículo ou o infrator devidamente



identificado poderá interpor um recurso à Junta Administrativa de Infrações (JARI). Tal medida está prevista no artigo 285 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e nas Resoluções nº 299/2008 e nº 619 /2016 do CONTRAN.

**Requisitos:**

- Ser proprietário do veículo ou o condutor / infrator devidamente habilitado e identificado ou ainda seus representantes legais;
- O recurso deverá ser interposto no máximo até a data de vencimento para pagamento com desconto de 20%, indicada na notificação de penalidade e ou na 2ª via retirada do sistema;
- Após esta data, o pedido poderá ser considerado como intempestivo e poderá ser arquivado sem a análise do mérito.

**São necessários os seguintes documentos:**

- Formulário de recurso devidamente preenchido e assinado – apenas 01 (um) requerimento para cada auto de infração, segundo Resolução 299 / 2008 do CONTRAN; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-recurso-jari/>)
- Notificação da penalidade ou o auto de infração ou ainda o equivalente;
- CRLV (documento do veículo);
- RG ou outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente;
- CNH do condutor / infrator identificado;
- Procuração (quando for o caso e apresentar identificação, e quando for advogado, apresentar também a carteirinha da OAB);
- Comprovante de residência do requerente atualizado;

- No caso de Pessoa Jurídica – será obrigatório a apresentar um documento que comprove a representação legal ou uma procuração;
- Para casos de furto, roubo ou suspeita de clonagem do veículo – apresentar o registro da ocorrência policial e 04 (quatro) fotos coloridas do seu veículo (frente, traseira e laterais) e se o mesmo já foi recuperado, apresentar também o termo de devolução emitido pela delegacia de polícia;
- Outros documentos / informações que possam comprovar a alegação formulada ou auxiliar na análise do pedido.

#### **Prazos para execução:**

Não há prazos definidos na legislação de trânsito vigente. Se não for julgado em até 30 (trinta) dias e o recurso foi protocolado dentro do prazo legal, o interessado poderá requerer presencialmente no DER/DF a suspensão da multa, servindo apenas para licenciar o seu veículo anualmente. **(Esta suspensão não inibe a correção dos valores da multa. Em caso de indeferimento do recurso, a mesma deverá ser paga integralmente e com as devidas correções monetárias legais).**

**Custo:** gratuito.

#### **Observações:**

- Essa documentação só será necessária se não houve apresentação de defesa prévia anterior. Do contrário, será necessário apenas o requerimento de encaminhamento à próxima instância, **contestando o indeferimento.**
- Na fase de recurso, não cabe mais a apresentação do real condutor / infrator. O interessado poderá acompanhar o andamento do recurso à JARI por meio do serviço de consultar processos.

### **Locais de entrega do requerimento:**

Presencialmente, de segunda a sexta-feiras, das 07h30 às 18h30, ou enviar via ECT com aviso de recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – BL C Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (ao lado do BPTran / em frente ao posto de gasolina BR);

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

Telefones: (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694.

## **Recurso de Multas ao Conselho do Distrito Federal – CONTRANDIFE**

Caso o interessado tenha seu recurso em 1ª instância indeferido pela Junta Administrativa de Infrações (JARI) e queira contestar a decisão, poderá interpor recurso ao CONTRANDIFE, conforme o artigo 288 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e Resoluções nº 299 e nº 619 do CONTRAN.



### **Requisitos:**

– Ser o interessado principal no processo já existente, ou ser seu procurador legal;

– Contestar a decisão da JARI.

**Documentos necessários:**

- Formulário de recurso ao CONTRANDIFE devidamente preenchido e assinado; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-recurso-ao-contrandife/>)
- Outros documentos / informações que possam comprovar a alegação formulada.

**Prazo para execução:** Não há prazos definidos na legislação de trânsito vigente.

**Custo:** gratuito.

**Locais de entrega do requerimento:** Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

- 01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTRan / em frente ao posto de gasolina BR)
- 02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

**Solicitação de Reembolso – Multa**

Caso o interessado tenha seu recurso em 1ª instância indeferido pela Junta Administrativa de Infrações (JARI) e



queira contestar a decisão, poderá interpor recurso ao CONTRANDIFE, conforme o artigo 288 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e Resoluções nº 299 e nº 619 do CONTRAN.

**Requisitos:**

- Ser o interessado principal no processo já existente, ou ser seu procurador legal;
- Contestar a decisão da JARI.

**Documentos necessários:**

- Formulário de recurso ao CONTRANDIFE devidamente preenchido e assinado;
- Outros documentos / informações que possam comprovar a alegação formulada.

**Prazo para execução:** Não há prazos definidos na legislação de trânsito vigente.

**Custo:** gratuito.

**Locais de entrega do requerimento:** Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTan / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 –  
Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200  
( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola  
– Taguatinga Sul).

## Devolução de CNH Recolhida em Fiscalização

Devolução da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) que foi recolhido por agentes de trânsito do DER/DF ou por policiais militares do Batalhão de Policiamento Rodoviário como medida administrativa, por eventual infração identificada durante procedimento de fiscalização de trânsito.



### Requisitos e Documentos:

Para o cidadão que teve a Carteira Nacional de Habilitação – CNH recolhida em fiscalização de trânsito (por agentes do DER/DF ou do BPRV):

- Documento de identidade oficial;
- Procuração (se for o caso).

**Prazo para retirada do documento apreendido:** No mínimo 05 (cinco) dias úteis.

**Custo:** Gratuito.

### Atendimento:

O interessado deverá solicitar a devolução, presencialmente, no Setor de Multas (Gerência de Infração e Penalidades – GEIPE) localizado no térreo do edifício sede do órgão, apresentar o

documento de identificação e preencher o Termo de Ciência e Recebimento de CNH.

O setor funciona de segunda à sexta-feira, das 08h às 16h30 (ininterrupto).

**Telefones:** (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694.

## Devolução do CRLV Recolhido em Fiscalização

Devolução do Certificado de Registro de Licenciamento do Veículo – CRLV que foi recolhido por agentes de trânsito do DER/DF ou por policiais militares do Batalhão de Policiamento Rodoviário (BPRv) como medida administrativa, por eventual infração identificada durante procedimento de fiscalização de trânsito.



\*O CRLV somente será devolvido ao proprietário ou seu procurador legal.

### Requisitos e Documentos:

- Ser o proprietário do veículo ou seu procurador;
- Documento de identidade do requerente (No caso de procurador: procuração e documentos do procurador).

**Prazo para execução:** 20 minutos.

**Custo:** Gratuito.

### **Atendimento:**

– O proprietário deverá resolver todas as irregularidades identificadas no auto da infração e comparecer com o veículo para realização da vistoria. O interessado terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para realização da vistoria. Passado esse prazo, o documento será encaminhado ao Depósito do DETRAN – DVA I (atrás do Autódromo).

– O interessado deverá solicitar a devolução, presencialmente, na Gerência de Controle Operacional (GECOP) do órgão ou no BPRV. A GECOP está localizada no parque rodoviário do DER/DF, na rodovia DF-001, Km 0, Região dos Lagos (Sobradinho), Brasília – DF, e apresentar o documento de identificação.

O setor funciona de segunda à sexta, das 08h às 17h.

**Auto de Infração emitido por agente de trânsito:** o interessado deverá dirigir-se à GECOP.

**Auto de Infração emitido por Policial Militar:** o interessado deverá dirigir-se ao BPRV.

**Telefones:** (61) 3111-5784 ou (61) 3111-5787.

## **Relatório Diário de Ocorrência em Caso de Acidente de Trânsito**

É a solicitação de um relatório diário com a descrição da ocorrência de acidente de trânsito registrado por um



agente de trânsito do DER/DF ou por policiais militares do Batalhão de Policiamento Rodoviário (BPRV).

**Requisitos e Documentos:**

- Ser uma das partes envolvidas no acidente de trânsito ou o proprietário do veículo envolvido (ou seus procuradores legais).
- Documento de identidade do requerente. No caso de procurador, a procuração e documentos do procurador;
- Cópia de B.O. (se houver);
- Requerimento relatando o ocorrido (data, horário, local e fatos).

**Prazo para execução:** até 05 dias úteis.

**Custo:** gratuito.

**Atendimento:** O interessado deverá solicitar o relatório, presencialmente, na Gerência de Controle Operacional (GECOP) do órgão.

A GECOP está localizada no parque rodoviário do DER/DF, localizada no parque rodoviário, na rodovia DF-001, Km 0, Região dos Lagos (Sobradinho), Brasília – DF. O setor funciona de segunda à sexta, das 08h às 17h.

**Telefones:** (61) 3111-5784 ou (61) 3111-5787.

**Requisição de Estatísticas de Trânsito**

Fornecimento de dados de estatística de tráfego e de acidentes de trânsito nos trechos pertencentes ao Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF).



### **Requisitos e Documentos:**

- Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode requerer.
- Solicitação com dados do interessado, informações sobre o local e período solicitados, bem como o detalhamento da informação requerida.

**Atendimento:** Os dados serão fornecidos por meio de planilhas encaminhadas ao interessado ou disponibilizadas na própria Gerência de Estudo e Estatística de Tráfego (GESET/DITRA/SUTRAN). Neste caso, o interessado deverá fornecer um pen-drive ou dispositivo adequado para disponibilização dos dados.

**Prazo para execução:** 20 dias (Em casos excepcionais, dependendo da complexidade do pedido, o prazo pode ser prorrogado).

**Custo:** gratuito.

A GESET/DITRA/SUTRAN está localizada no 2º andar do edifício sede do órgão, no SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF.

O setor funciona de segunda a sexta-feira, das 09h às 17h.

**Telefones:** (61) 3111-5679.

### **Advertência**

É a solicitação pelo condutor / infrator da conversão de uma infração de trânsito cometida, em advertência, por ser uma infração média ou leve, e por não ter cometido ou



ser reincidente em nenhuma outra infração desta natureza nos últimos 12 (doze) meses.

**Previsão legal:**

– Artigo 267 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e Resoluções 299 e 619 do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN.

**Requisitos:**

– Ser o condutor / infrator devidamente habilitado e identificado.

**Documentos necessários:**

- Formulário devidamente preenchido e assinado; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-aplicacao-de-advertencia/>);
- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH;
- Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV;
- Cópia da Notificação da Autuação e ou do auto de infração;
- Cópia do Comprovante de Endereço atualizado;
- Outros documentos / informações que possam comprovar a alegação formulada.

**Prazo para execução:**

– Não há prazos definidos na legislação de trânsito vigente.

**Custo:** gratuito.

**Locais de entrega desse Requerimento:** Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPtran / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 ( Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

**Telefones:** (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694

## **Roubo ou Furto**

Quando o proprietário teve seu veículo roubado ou furtado por meliantes e estes cometeram infrações de trânsito na condução dele, o mesmo poderá solicitar o cancelamento delas, apresentando sua defesa e argumentos.



### **Requisitos:**

– Ser o proprietário do veículo ou seu procurador legal.

### **Documentos necessários:**

- Formulário ou requerimento devidamente preenchido e assinado;
- Cópia do CRLV (quando for possível);
- Cópia do boletim policial registrado na delegacia;
- Cópia do termo de devolução do veículo (quando o mesmo já foi recuperado);
- Cópia do comprovante de endereço atualizado;

– Outros documentos/informações que possam comprovar a alegação formulada.

**Prazo para execução:**

– Não há prazos definidos na legislação de trânsito vigente.

**Custo:** gratuito

**Locais de entrega desse Requerimento:**

Presencialmente, das 07h30 às 18h30 ou enviar via Correios com Aviso de Recebimento – AR nos seguintes endereços:

01) SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF-010, ao lado do BPTRan / em frente ao posto de gasolina BR)

02) SMS – Setor de Mansões Sudoeste – Área Especial Nº 01 – Samambaia Sul, DF. 3º Distrito Rodoviário do DER DF – CEP 72310-200 (Em frente ao posto da Polícia Rodoviária BPRV – Próximo à Coca Cola – Taguatinga Sul).

**Telefones:** (61) 3111-5691 ou (61) 3111-5694.

# AUTORIZAÇÕES

## Autorização Especial de Trânsito para eventos realizados nas vias do DER-DF

É a autorização concedida a usuários ou empresas que desejam realizar eventos utilizando as rodovias de responsabilidade do DER/DF após análise prévia quanto à localização, acessos e planejamento do sistema viário local.



### Requisitos e Documentos

Possuir todas as informações sobre o evento e especificação do local desejado, além de se cadastrar no Sistema do DER/DF para requerer.

Observar a seguinte documentação:

- Seguro contra risco de acidentes em favor de terceiros e o respectivo comprovante de pagamento;
- Descrição da segurança a ser implantada na via: medidas de segurança a serem usadas no evento (conificação, batedores, ambulância, etc.);
- Termo de responsabilidade;
- Croqui detalhado do evento – projeto técnico (quando for o caso);
- ART do CREA do engenheiro responsável técnico pelo evento, no caso de tendas;
- Folder de divulgação do evento (quando existir);
- Quando houver trio elétrico: anexar o documento de inspeção do DETRAN.

\***Observação:** Em se tratando de **eventos esportivos**, é necessária a apresentação da autorização da federação desportiva dando apoio expresso à realização do evento, além do regulamento da prova.

### **Atendimento**

Pelo site do DER/DF:

<http://sider.der.df.gov.br/portalaet/abrirConRequerimento.do>

Na SEDE: De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone(s): (61) 3111-5689.

### **Formas de Acesso**

O interessado deverá se dirigir à Gerência de Análise e Autorização Especial de Trânsito (GAAET/SUTRAN) portando a documentação necessária, e requerer a autorização.

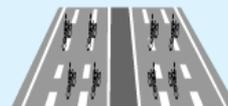
**Observação:** Caso o evento requeira estruturas para apoio em geral (tendas, palco, banheiros químicos, geradores, pórticos, etc), o interessado deverá requerer também a autorização da Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER), que fica localizada no Parque Rodoviário do DER/DF e funciona de segunda a sextas-feiras, de 08h às 12h e das 13h às 16h30. **Telefone:** (61) 3111-5758.

### **Onde Fica**

A Gerência de Análise e Autorização Especial de Trânsito (GAAET/SUTRAN) está localizada no Edifício Sede do DER/DF.

## **Autorização Especial de Trânsito para eventos no Eixão do Lazer**

É a autorização concedida a usuários ou empresas que desejam realizar eventos no Eixão do Lazer (trecho do Eixo Rodoviário de Brasília – DF-002 – aos domingos ou feriados), após análise prévia quanto à localização, acessos e planejamento do sistema viário local.



### **Requisitos e Documentos**

Possuir todas as informações sobre o evento e especificação do local desejado, além de se cadastrar no Sistema do DER/DF para requerer.

São necessários os seguintes documentos:

- Solicitação por escrito, detalhando o evento;
- Demais documentos que embasem sua solicitação.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16:30h.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

### **Formas de Acesso**

O interessado deverá protocolar pessoalmente sua solicitação, contendo os detalhes do evento (data, horário de início e término; Croqui de locação do evento, público presente estimado, comunicação da Secretaria de Segurança Pública, dentre outras), na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER).

**Prazo para execução:** até 10 dias.

\* **Observação:** Caso o evento seja considerado de grande porte e haja a necessidade de uma equipe de trânsito para apoio ao trânsito nas imediações do evento, será necessário requerer a autorização da Gerência de Análise e Autorização Especial de Trânsito (GAAET/SUTRAN), que está localizada no Edifício Sede do DER/DF e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h. **Telefone:** 3111-5689.

**Custo:** Gratuito (exceto se o evento/ocupação tiver finalidade lucrativa).

### Onde Fica

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## Autorização Especial de Trânsito para cargas especiais

É a autorização concedida ao veículo transportador de carga divisível/indivisível/carga perigosa ou com dimensão superior à permitida nas Resoluções do CONTRAN, ou veículo que possua alguma condição especial que necessite de AET.



### Requisitos e Documentos

Possuir veículo com as especificações acima. São necessários os seguintes documentos:

- Cópias dos Certificados de Registro de Licenciamento dos Veículos – CRLV (cavalo + semirreboques) – em dia;

- Cópia da autorização especial de trânsito das rodovias federais – DNIT;
- Laudo técnico de engenheiro mecânico, atestando as condições de estabilidade e de segurança do veículo, com a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) e comprovante de pagamento;
- Fotos do veículo e desenho com suas dimensões e excessos;
- Projeto Técnico da Combinação de Veículos de Carga – CVC, devidamente assinado por engenheiro mecânico.

Para cargas perigosas deverão ser entregues ainda:

- Licença especial para transporte de produtos perigosos;
- Certificado de registro de transportadores de carga;
- Parecer da defesa civil quanto à rota solicitada;
- Parecer da CAESB, indicando se há algum impedimento na rota solicitada;
- Autorização ambiental para transporte de produtos perigosos do Distrito Federal;
- Documentação do motorista relativo ao curso exigido pela ANTT.

**Observação:** Em casos específicos o DER/DF poderá solicitar outros documentos.

### **Atendimento**

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

**Telefone(s):** (61) 3111-5758.

### **Formas de Acesso**

O interessado deverá se dirigir à Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária e requerer a autorização.

**Prazo para execução:** 10 dias.

**Custo:** gratuito.

**Onde Fica:** A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## **Autorização para acessos consolidados, novos acessos e estacionamentos dentro das faixas de domínio**

É a autorização concedida para utilização das faixas de domínio das rodovias distritais para acessos a propriedades lindeiras e/ou estacionamento de empreendimentos comerciais lindeiros à rodovia.



### **Requisitos e Documentos**

Qualquer interessado (pessoa física ou jurídica) em obter a autorização. São necessários os seguintes documentos:

- Solicitação por escrito;
- Projetos em geral do tipo de ocupação pleiteado, a ser elaborado de acordo com as normas do DER/DF;
- Cópia dos documentos do requerente (No caso de procurador: procuração e cópia dos documentos do procurador);
- Comprovante de Responsabilidade Técnica.

## Atendimento

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do Edifício Sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto). A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

## Formas de Acesso

O interessado deverá protocolar o requerimento para autorização no Protocolo do DER/DF ou na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária, ou ainda, pelo [Portal da Faixa de Domínio do DER/DF](#).

**Prazo para análise preliminar:** até 30 dias.

**Prazo para análise de projeto:** até 60 dias.

**Taxa de vistoria técnica:** R\$ 239,48.

**Taxa de análise de projetos:** R\$ 399,14 a R\$ 878,11 (a depender do tipo de projeto e ocupação).

## Onde Fica

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## **Autorização para construir redes longitudinais aéreas, subterrâneas e travessias de concessionárias de serviços públicos e privados nas faixas de domínio**

É a autorização concedida às empresas concessionárias de serviço público ou privada para ocuparem as faixas de domínio das rodovias distritais por redes diversas, tais como telecomunicações, energia, água, esgoto, oleodutos, gasodutos, querodutos, águas pluviais, etc.



### **Requisitos e Documentos**

Ser Pessoa Jurídica e ter interesse em obter a autorização. São necessários os seguintes documentos:

- Solicitação por escrito;
- Projetos em geral do tipo de ocupação pleiteado, a ser elaborado de acordo com as normas do DER/DF;
- Cópia dos documentos do requerente (No caso de procurador: procuração e cópia dos documentos do procurador);
- Comprovante de Responsabilidade Técnica.

### **Atendimento**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto). A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

### **Formas de Acesso**

O interessado deverá protocolar o requerimento para autorização no Protocolo do DER/DF ou na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária.

**Prazo para análise preliminar:** até 30 dias.

**Prazo para análise de projeto:** até 60 dias.

**Taxa de vistoria técnica:** R\$ 239,48.

**Taxa de análise de projetos:** R\$ 399,14 a R\$ 878,11 (a depender do tipo de projeto e ocupação).

### **Onde Fica**

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## **Autorização para implantar placas de engenhos de publicidade – outdoor, frontlight, backlight, totem, relógio propaganda, lixeiras, painéis de led, entre outros**

É a autorização precária emitida para que interessados possam instalar equipamentos publicitários para divulgação de serviço, marca ou promoção.



## Requisitos e Documentos

Qualquer interessado (pessoa física ou jurídica) em obter a autorização.

São necessários os seguintes documentos:

- Solicitação por escrito;
- Projeto estrutural do equipamento, contendo todas as suas informações (localização na área pública, dimensão da estrutura, fundação, projeto elétrico, projeto de segurança, etc);
- Cópia dos documentos do requerente (No caso de procurador: procuração e cópia dos documentos do procurador);
- Documentação da empresa, tais como: Contrato Social e alterações
- se houver, CNPJ, Inscrição Estadual, documentos pessoais do(s) sócio(s) (No caso de Pessoa Jurídica requerendo);
- Comprovante de Responsabilidade Técnica.

## Atendimento

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto). A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

## Formas de Acesso

O interessado deverá protocolar o requerimento da autorização no Protocolo do DER/DF ou na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária.

**Prazo para análise preliminar:** até 30 dias.

**Prazo para análise de projeto:** até 60 dias.

**Taxa de vistoria técnica:** R\$ 239,48.

**Taxa de análise de projetos:** R\$ 399,14 a R\$ 878,11 (a depender do tipo de projeto e ocupação).

### **Onde Fica**

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## **Autorização para instalação de quiosques, trailers, stand de vendas e/ou similares**

É a autorização emitida para que interessados possam instalar quiosques, trailers, stand de vendas e/ou similares em local na faixa de domínio do DER/DF.



Conforme o artigo 29 da Lei nº 4.257/2008, é proibida a instalação de novos quiosques, reforma e ampliação de quiosques existentes até a elaboração e aprovação do Plano de Ocupação de Quiosques, Trailers e/ou similares pelas Administrações Regionais para início dos procedimentos licitatórios de ocupação das faixas de domínio das rodovias do Sistema Rodoviário do DF por esse tipo de ocupação, sendo garantida a permanência dos ocupantes com processos anteriores ao ano de 2008.

## Requisitos e Documentos

Qualquer interessado (pessoa física ou jurídica) em obter a autorização.

São necessários os seguintes documentos:

- Solicitação por escrito;
- Planta baixa da ocupação, contendo todas as suas informações (localização na área pública, , dimensão da ocupação, etc);
- Cópia dos documentos do requerente (No caso de procurador: procuração e cópia dos documentos do procurador);
- Documentação da empresa, tais como: Contrato Social e alterações
- se houver, CNPJ, Inscrição Estadual, documentos pessoais do(s) sócio(s) (No caso de Pessoa Jurídica requerendo);
- Comprovante de Responsabilidade Técnica.

## Atendimento

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto). A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

## Formas de Acesso

O interessado deverá protocolar o requerimento da autorização no Protocolo do DER/DF ou na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária.

**Prazo para análise preliminar:** até 30 dias.

**Prazo para análise de projeto:** até 60 dias.

**Taxa de vistoria técnica:** R\$ 239,48.

**Taxa de análise de projetos:** R\$ 399,14 a R\$ 878,11 (a depender do tipo de projeto e ocupação).

### **Onde Fica**

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

## **Ocupações em faixa de domínio - Emissão de Certidão de Limites de Confrontação**

É a emissão da anuência do DER/DF quanto aos limites das propriedades rurais lindeiras às rodovias.



### **Requisitos e Documentos**

Qualquer pessoa física ou jurídica pode requerer a certidão, mediante apresentação da documentação necessária.

São necessários os seguintes documentos:

- Planta georreferenciada do Imóvel;
- Memorial descritivo;
- Mídia digital contendo os arquivos em formato DWG ou DGN;
- Cópia dos documentos pessoais do solicitante;
- Solicitação de confrontação por escrito;
- Cópia de documentação da propriedade.

### **Atendimento**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto). A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h30.

Telefone(s): (61) 3111-5758.

### **Formas de Acesso**

O interessado deverá protocolar o requerimento da certidão no Protocolo do DER/DF ou na Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária.

**Prazo para análise preliminar:** até 30 dias.

**Prazo para análise de projeto:** até 60 dias.

**Taxa de análise técnica:** R\$ 558,79.

### **Onde Fica**

A Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM) está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF.

# ENGENHARIA DE TRÂNSITO

## Informações sobre Funcionamento de Semáforo

Aqui você pode informar ou requerer a informação sobre o funcionamento semafórico – se estava ligado/desligado em determinado dia/horário; tempo de abertura/fechamento e estudo que justifique a necessidade daquele equipamento no local.



### Requisitos e Documentos

Qualquer cidadão interessado pode requerer por telefone.

São necessários os seguintes documentos:

– Endereço da via/localização do equipamento.

### Atendimento

Não há atendimento presencial para este serviço.

**Telefone(s):** O próprio telefone descrito no semáforo.

### Formas de Acesso

O interessado deverá ligar para o telefone escrito no próprio semáforo e solicitar a informação.

**Prazo para Execução:** até 20 dias.

**Custo:** Gratuito.

# EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO

## Escola Vivencial do Trânsito – Transitolândia

O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal (DER/DF) conta com uma Escola Vivencial de Trânsito (Transitolândia).



Nosso objetivo é ensinar às crianças do 1º ao 5º ano do ensino fundamental de escolas públicas e particulares a como ser um bom pedestre que colabora com o trânsito e que não põe sua vida em risco.

### Requisitos

Qualquer estabelecimento de ensino pode realizar o cadastramento para solicitar os serviços oferecidos pela Transitolândia, desde que seja para alunos do 1º ao 5º ano do ensino fundamental, através do link: <http://www.transitolandia.der.df.gov.br/agendamento-das-escolas/>

Confirmado o agendamento e a visita, o DER-DF disponibiliza à escola visitante o transporte com capacidade para até 126 passageiros, além do lanche.

Uma equipe de 10 colaboradores se revezam nas atividades.

**Custo:** Gratuito.

Além da educação para o trânsito, são abordados temas como meio ambiente, coleta seletiva de lixo e as boas atitudes de um cidadão.

A Transitolândia está localizada no Parque Rodoviário do DER/DF, que fica na DF-001 Km 0,5 da BR-020, em Sobradinho, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 15h às 17h.

Para mais informações ligue para os telefones: (61) 3111-5792, ou 3111-5795.

## Campanhas Educativas

São ações educativas de trânsito realizadas nas rodovias distritais, em instituições públicas e privadas, em eventos e em escolas de ensino médio e universidades a fim de realizar a educação de trânsito com vistas à mudança de comportamento e de atitude dos usuários do sistema de trânsito.



### Requisitos e Solicitações

São prestadas a todos os usuários do trânsito: pedestres, motoristas, motociclistas, caminhoneiros, ciclistas, além de alunos em geral.

Solicite o atendimento, encaminhando email para: **[geced@der.df.gov.br](mailto:geced@der.df.gov.br)** com as seguintes informações:

**Nome do Evento:**

**Data:**

**Tema ou Objetivo do Evento:**

**Nome responsável:**

**Telefone:**

**A solicitação deve ser com antecedência de 15 dias para a realização do evento desejado.**

Para mais informações ligue para os telefones: **(61) 3111-5792** ou **(61) 3111-5792**.

As campanhas são realizadas em datas pontuais, previamente agendadas pela equipe de Campanhas Educativas.

**Prazo para Execução:** variável, a depender da campanha.

**Custo:** Gratuito.

## OBRAS E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA

### Construção Em Geral

É a implantação de uma obra nova de engenharia (ciclovias, pavimentação, viadutos, passarelas, pontes, alargamentos e outros) realizada de forma indireta pelo DER/DF – por meio de contratação de empresa especializada.



### Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de obra. São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local da obra e a discriminação da obra almejada.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.

**Prazo para Execução:** até 15 dias.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Instalação de Sinalização Vertical – Placas ou Pórticos

É a implantação de nova sinalização em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de instalação de sinalização.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e da sinalização almejada.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

## Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 20 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de 10 a 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

## Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Instalação de Redutor de Velocidade – Lombadas

É a implantação de novo redutor de velocidade (lombada) em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



## Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de instalação de redutor de velocidade (lombada). São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

## Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

## Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 20 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de 10 a 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

## Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Instalação de Faixa de Pedestre

É a implantação de nova faixa de pedestre em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



## Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de instalação de faixa de pedestre. São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### **Formas de Acesso**

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 20 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de 10 a 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Instalação de Paradas de Ônibus**

É a instalação de novas paradas de ônibus em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



## Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de instalação de paradas de ônibus.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

## Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

## Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 30 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de até 90 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

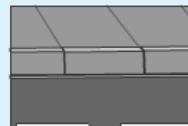
**Custo:** Gratuito.

## Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Construção de Calçadas

É a construção de passeio em concreto (calçada) ao longo de rodovia em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser apresentada a necessidade da melhoria da via, por meio de instalação de calçadas.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 30 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de até 90 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Eliminação de Esgoto a Céu Aberto

É a eliminação de esgoto a céu aberto ao longo de calçada em rodovia do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser identificado esgoto a céu aberto em calçada, para sua eliminação.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 10 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Instalação de Rampa de Acessibilidade

É a instalação de rampa de acessibilidade em rodovia (calçada) do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de instalação de rampa de acessibilidade em calçada de rodovia.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à diretoria-geral do DER.

**Prazo para resposta:** 20 dias.

**Prazo para execução:** Uma vez aprovada, a instalação deverá ocorrer no prazo de até 90 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do Edifício Sede.

## Operação Tapa-Buraco

É a reparação de buraco ou depressão secundária no revestimento, de modo a evitar danos ao pavimento e se obter uma superfície do rolamento segura e confortável.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de reparação de buraco ou depressão secundária no revestimento de rodovia do Sistema Rodoviário do DF.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708  
(Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à Diretoria Geral do DER.
- **Por telefone:** a solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.
- **Prazo para resposta:** 5 (cinco) dias.
- **Prazo para execução:** Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 2 (dois) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 10 dias.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

### Roçada, Poda ou Limpeza de Faixa de Domínio

É o corte de vegetação de pequeno e médio porte, bem como a poda de árvores na faixa de domínio melhorando a visibilidade, segurança e aspecto da rodovia.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de corte de vegetação de pequeno e médio porte, bem como a poda de árvores na faixa de domínio de rodovia do Sistema Rodoviário do DF.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local almejado.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### **Formas de Acesso**

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### **Prazo para Resposta**

5 (cinco) dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Recomposição de Sinalização Vertical – Placas e/ou Pórticos

É o reparo, substituição ou limpeza da sinalização vertical (placas de sinalização) em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de reparo, substituição ou limpeza da sinalização vertical (placas de sinalização) em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e placa almejados.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

10 dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Recomposição de Sinalização Horizontal – Pintura de Faixas e Sinalização na Pista**

É o reparo, substituição ou limpeza de sinalização horizontal – pintura de faixas e sinalização na pista – em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### **Requisitos e Documentos**

Ser identificada a necessidade de reparo, substituição ou limpeza de sinalização horizontal (pintura de faixas e sinalização na pista) em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e da sinalização a ser restaurada.

## Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708  
(Superintendência de Obras).

## Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

## Prazo para Resposta

10 dias.

## Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

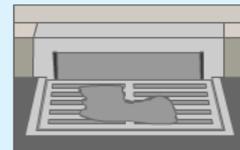
**Custo:** Gratuito.

## Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Manutenção de Bueiros

É o reparo, restauração ou limpeza de bueiro em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de reparo, restauração ou limpeza de bueiro em via do Sistema Rodoviário do Distrito Federal.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e do defeito aparente.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

15 dias.

### Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o

prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

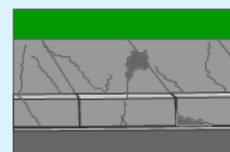
**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Manutenção De Calçadas Irregulares, ou Danificadas**

É o reparo, restauração ou limpeza do passeio de pedestres (calçada) danificado e devidamente identificado dentro da faixa de domínio da rodovia.



### **Requisitos e Documentos**

Ser identificada a necessidade de reparo, restauração ou limpeza do passeio de pedestres (calçada) danificado e devidamente identificado dentro da faixa de domínio da rodovia.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e do defeito aparente.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta:

15 dias.

### Prazo para Execução:

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Retirada de Entulho na Calçada ou Rodovia

É a retirada de entulho indevidamente colocado às margens de rodovia do Sistema Rodoviário do DF.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de retirada de entulho indevidamente colocado às margens de rodovia do Sistema Rodoviário do DF.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local onde se encontra o entulho para retirada.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708  
(Superintendência de Obras).

### **Formas de Acesso**

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### **Prazo para Resposta**

15 dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Manutenção de Ciclovias

É a manutenção ou restauração da ciclovia, seja do seu pavimento, da sinalização ou do bordo.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de manutenção ou restauração da ciclovia, seja do seu pavimento, sinalização ou do bordo.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e do defeito aparente.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

15 dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Manutenção de Parada/Ponto de Ônibus Danificados**

É a manutenção ou restauração da parada/ponto de ônibus danificada(o).



### **Requisitos e Documentos**

Ser identificada a necessidade de manutenção ou restauração da parada/ponto de ônibus.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local da parada/ponto de ônibus e do defeito aparente.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

15 dias.

### Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica:

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Manutenção de Equipamento Público Danificado

É a manutenção de equipamento público danificado.



### Requisitos e Documentos

Ser identificada a necessidade de manutenção de equipamento público danificado.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local do equipamento público e do defeito aparente.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708  
(Superintendência de Obras).

### **Formas de Acesso**

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### **Prazo para Resposta**

15 dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Regularização de Acesso a Estabelecimento

É a regularização do acesso ao estabelecimento que está com acessibilidade irregular.



### Requisitos e Documentos

Ser identificado estabelecimento com acesso irregular.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local de acesso do estabelecimento.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

15 dias.

### Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o

prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

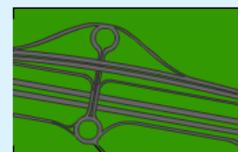
**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Manutenção de Passarelas, Abrigos de Passageiros, Pontes, Viadutos e Outras Obras de Artes Especiais**

É a manutenção e/ou reparo do defeito apontado em qualquer uma dessas estruturas.



### **Requisitos e Documentos**

Identificação de passarelas, viadutos e outros que necessitem de manutenção.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e do defeito apresentado.

### **Atendimento**

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### **Formas de Acesso**

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.

– **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### **Prazo para Resposta**

15 dias.

### **Prazo para Execução**

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

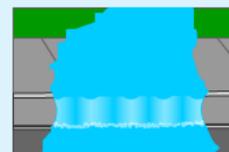
**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **Manutenção de Ponto com Alagamento**

É a manutenção ou tomada de providências que solucione o alagamento identificado.



### **Requisitos e Documentos**

Identificar ponto com alagamento em rodovia do Sistema Rodoviário do DF.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local que apresenta o alagamento.

## Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708  
(Superintendência de Obras).

## Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

## Prazo para Resposta

15 dias.

## Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

## Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## Manutenção de Rodovia Não Pavimentada

É a manutenção e a tomada de providências que solucionem os defeitos apontados em rodovia não pavimentada.



### Requisitos e Documentos

Identificar rodovia não pavimentada no Sistema Rodoviário do DF que necessite de manutenção.

São necessários os seguintes documentos:

- Documento que qualifique o requerente (pessoa física ou jurídica);
- Justificativa e o detalhamento do local e do defeito apresentado.

### Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591 (Protocolo) ou 3111-5708 (Superintendência de Obras).

### Formas de Acesso

- **Presencialmente:** O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF.
- **Por telefone:** A solicitação pode ser feita por meio de contato telefônico diretamente à Superintendência de Obras.

### Prazo para Resposta

15 dias.

### Prazo para Execução

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 5 (cinco) dias. Nos demais casos, o

prazo é de até 30 dias – conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

**Custo:** Gratuito.

### **Onde Fica**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede.

## **MAPAS RODOVIÁRIOS TURÍSTICOS**

O DER/DF elabora e disponibiliza, anualmente, por meio da Gerência de Geoprocessamento (GEGEO/COPLAN), mapas rodoviários e turísticos do Distrito Federal e do entorno.



### **Requisitos e Documentos**

Qualquer interessado pode solicitar os mapas. Não são necessários documentos adicionais.

### **Atendimento**

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do edifício sede, e funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h (ininterrupto).

Telefone(s): (61) 3111-5591.

### **Formas de Acesso**

O cidadão pode acessar o mapa rodoviário e/ou turístico do DF no link <http://www.der.df.gov.br/mapa-rodoviario/>. Caso haja interesse,

pode solicitar o material impresso, presencialmente, no Protocolo do DER/DF.

**Custo:** Gratuito.

### Onde Fica

O Protocolo do DER/DF está localizado no térreo do Edifício Sede.

## OUVIDORIA

### O que é Ouvidoria

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

### O que você pode registrar na Ouvidoria

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



**O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:**

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.  
Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

### Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema **OUVDF** ou ainda ser atendido presencialmente no Departamento de Estrada de Rodagem do DF.

#### Canais de atendimento



**Central 162**



[www.ouv.df.gov.br/#/](http://www.ouv.df.gov.br/#/)



**Presencial**

<p>De segunda a sexta de 7h às 21h – sábado, domingo e feriado de 8h às 18h Ligação gratuita para telefone fixo e celular</p>	<p>Acesse o Sistema <b>OUVDF</b></p>	<p><b>No DER-DF</b> Segunda a sexta-feira Das: 8h às 12h e 13h às 17h SAM Bloco C – Setor Complementares – Ed. Sede Térreo – Sala Ouvidoria</p>
---	--------------------------------------	---

**Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação**

São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art . 24 do Decreto nº 36.462/2015)

No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

### **Prazo para responder DENÚNCIAS**

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº36.462/2015)

**Garantias:** Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais – Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais – Atendimento por equipe especializada.

### **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

### **Registro Identificado**

Apresentação do 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 Nacional 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.

### Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

#### **A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.**

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

### Normas e Regulamentações

Lei nº 4.896/2012

Decreto nº 36.462/2015

Instrução Normativa nº 01/2017

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

## Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



## Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no [Portal da Transparência](#) (ou nos sítios oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do

órgão responsável pelo assunto de seu interesse. **Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone.**

### Canais de atendimento



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



**Presencial**

#### No DER-DF

Segunda a sexta-feira das: 8h às 12h e 13h às 17h SAM Bloco C – Setor Complementares Ed. Sede Térreo - Ouvidoria

Acesse o Sistema e-SIC.

#### 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.

## Prazos de resposta ao cidadão



### 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.

### Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou



tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.



Acesso à  
Informação

**Lei 4.990/2012**

# IMPRIMA AQUI A CARTA DE SERVIÇOS

## AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS

Avalie as Cartas de Serviço ao Cidadão

### 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](http://www.ouv.df.gov.br)**.



[www.der.df.gov.br](http://www.der.df.gov.br)



(61) 3111-5500



SAM Bloco C – Setor Complementares – Ed.  
Sede do DER/DF – CEP: 70.620-030

