



**CARTA DE
SERVIÇOS
AO CIDADÃO**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO- DER/DF

- Apresentação da Carta
- Trânsito
- Autorizações
- Engenharia de Trânsito
- Educação de Trânsito
- Obras e Manutenção Rodoviária
- Mapas Rodoviários Turísticos
- Ouvidoria
- Serviço de Informações ao Cidadão – SIC
- Imprima aqui a Carta de Serviços
- Avalie Nossa Carta de Serviços

Apresentação da Carta

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade distrital. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Navegue no menu ao lado para conhecer todos os serviços e caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o Portal do Governo do Distrito Federal.

Dê sua opinião

- 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 (ou Defesa de Autuação)

Requerimento utilizado pelo usuário para contestar o auto de infração e as circunstâncias apresentadas pela Notificação de Autuação (NA).

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Formulário de defesa preenchido e assinado; Notificação de Autuação/auto de infração; CRLV (documento do veículo); Documento de identificação válido (RG, CNH, etc.); 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 atualizado do requerente; Pessoa jurídica – documento que comprove a representação ou uma procuração.

Em casos de furto (ou roubo) e suspeita de clonagem do veículo, o registro da ocorrência policial; outros documentos/informações que possam comprovar a alegação formulada;

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencialmente: no Setor de Multas do DER/DF

Por correios: enviar com aviso de recebimento (AR) ao DER/DF.

Caso o interessado se encontre em outra unidade da Federação (UF), pode protocolar a Defesa Prévia no DETRAN do respectivo Estado.

- INDICAÇÃO DO REAL CONDUTOR / INFRATOR

Caso o proprietário do veículo identifique que, no momento da infração, o veículo não estivesse sendo por ele conduzido ou sob sua responsabilidade direta, o mesmo deve proceder à indicação do motorista/condutor que cometeu a infração para responsabilização e pontuação na CNH.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Cópia do CRLV; Cópia da CNH do Condutor/Infrator; Cópia do RG/CPF ou da CNH do proprietário do veículo; Cópia do documento do veículo - CRLV; Formulário preenchido e assinado pelo condutor/infrator e pelo proprietário ou procurador (assinaturas iguais às dos documentos apresentados); Se o veículo pertencer a pessoa jurídica, anexar comprovante de titularidade do responsável pela Empresa e do Contrato Social; No caso de procurador: anexar a cópia da procuração e do RG/CPF do procurador.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencialmente: no Setor de Multas do ER/DF

Por correios: enviar com aviso de recebimento (AR) ao DER/DF.

*Infrações cometidas em outro Estado: o procedimento de identificação do condutor/infrator deverá ser realizado no órgão de trânsito competente *daquele Estado*.

- GERAÇÃO DE MULTAS NO SISTEMA - MULTA ANTECIPADA

O proprietário do veículo, ciente da Notificação de Autuação, não querendo contestá-la, pode solicitar a sua imediata transformação em penalidade (multa) para antecipar a quitação.

- RECURSO DE MULTAS (Após a emissão da Notificação de Penalidade)

1) RECURSO À JUNTA ADMINISTRATIVA DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO – JARI

Para contestar a Notificação de Penalidade, ou caso sua Defesa Prévia tenha sido indeferida e queira recorrer da decisão, deve-se interpor este recurso.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Formulário de recurso preenchido e assinado – 01(um) para cada auto de infração; Notificação de penalidade ou o auto de infração; CRLV (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” protocolado na data limite da defesa prévia); Procuração (quando for o caso); Comprovante de residência atualizado do requerente; Pessoa Jurídica – obrigatório documento que comprove a representação ou uma procuração; Para casos de furto (ou roubo) e suspeita de clonagem do veículo – o registro da ocorrência policial; Outros documentos/informações que possam comprovar a alegação formulada.

2) RECURSO AO CONSELHO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL - CONTRANDIFE

Para contestar a multa de trânsito em 2ª instância, pode-se interpor recurso ao CONTRANDIFE.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Formulário de recurso preenchido e assinado; Notificação de penalidade ou o auto de infração; CRLV (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” (protocolado na data limite da defesa prévia); Procuração (quando for o caso); Comprovante de residência atualizado do requerente; Pessoa Jurídica – obrigatório documento que comprove a representação ou uma procuração; Para casos de furto (ou roubo) e suspeita de clonagem do veículo – o registro da ocorrência policial; Outros documentos/informações que possam comprovar a alegação formulada.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencialmente: no Setor de Multas do DER/DF

Por correios: enviar com aviso de recebimento (AR) ao DER/DF.

Caso o interessado se encontre em outra unidade da Federação (UF), pode interpor este recurso no DETRAN do respectivo Estado.

- BAIXA DE DÉBITOS NO SISTEMA OU SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO DE MULTA

São serviços também realizados no Setor de Multas do DER/DF, quando o usuário solicita a exclusão, no sistema, de débitos que já foram pagos (baixa de multas); ou a devolução de valores de multas pagos indevidamente, seja pela não aplicação do desconto quando de direito, seja por pagamento em duplicidade.

SERVIÇOS RELACIONADOS À FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO

DEVOLUÇÃO DE DOCUMENTOS RECOLHIDOS EM FISCALIZAÇÃO

- DEVOLUÇÃO DE CNH

É a solicitação de devolução da Carteira Nacional de Habilitação – CNH que foi recolhida (por Agentes de Trânsito do DER/DF ou por Agentes do BRPv) como medida administrativa por uma eventual infração cometida.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Documento de identidade do requerente (No caso de procurador: procuração e documentos do procurador)

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O interessado deverá solicitar a devolução, presencialmente, no Setor de Multas (Gerência de Infração e Penalidades – GEIPE), ou no

Protocolo do DER/DF. Como o documento é apreendido em operação de fiscalização, é sugerido que o interessado venha requerer a devolução do mesmo apenas a partir do 5º dia da apreensão.

- DEVOLUÇÃO DE CRLV

É a solicitação de devolução do Certificado de Registro de Licenciamento do Veículo ao proprietário que foi penalizado com tal medida, durante fiscalização de trânsito feita pelo DER/DF.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Documento de identidade do requerente (No caso de procurador: procuração e documentos do procurador)

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O interessado deverá solicitar a devolução, presencialmente, no Setor de Multas (Gerência de Infração e Penalidades – GEIPE), ou no Protocolo do DER/DF. Como o documento é apreendido em operação de fiscalização, é sugerido que o interessado venha requerer a devolução do mesmo apenas a partir do 5º dia da apreensão.

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 da BPRv.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Documento de identidade do requerente (No caso de procurador: procuração e documentos do procurador); Cópia de B.O. (Se houver); Requerimento relatando o ocorrido (data, horário, local e fatos).

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O interessado deverá solicitar o relatório, presencialmente, na Gerência de Controle Operacional (GECOP) do DER/DF.

REQUISIÇÃO DE ESTATÍSTICAS DE TRÂNSITO

É o fornecimento de dados de estatística de tráfego e de acidentes de trânsito nos trechos pertencentes ao Sistema Rodoviário do DF.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Solicitação com dados do interessado, informações sobre o local e período solicitados, bem como o detalhamento da informação requerida.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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.

Setor de Multas do DER/DF (Gerência de Infrações e Penalidades – GEIPE)

Local: térreo do Edifício Sede do DER/DF. (SAM, Bloco “C”).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 07h às 18h30.

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

Gerência de Controle Operacional (GECOP)

Local: Parque Rodoviário do DER/DF (DF-001, KM 0 - Sobradinho/DF).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

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

Gerência de Estudo e Estatística de Tráfego (GESET)

Local: Edifício Sede do DER/DF (SAM, Bloco “C”).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 09h às 17h.

Telefone: (61) 3111-5679.

AUTORIZAÇÕES

AUTORIZAÇÃO ESPECIAL DE TRÂNSITO (AET)

- AET PARA EVENTOS UTILIZANDO VIAS DO DER/DF

Autorização concedida a usuários ou empresas que desejam realizar eventos utilizando as rodovias de responsabilidade do DER/DF, após análise prévia.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

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.

** Para EVENTOS DESPORTIVOS, é necessária a apresentação da autorização da confederação desportiva dando apoio expresso à realização do evento, além do regulamento da prova.*

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

- AET PARA CARGAS ESPECIAIS

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

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Cópias dos Certificados de Registro de Licenciamento dos Veículos – CRLV (cavalos +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; Planta dimensional da distribuição de peso da carga a ser transportada devidamente assinada pelo engenheiro.

Gerência de Análise e Autorização Especial de Trânsito (GAAET)

Local: térreo do Edifício Sede do DER/DF (SAM, Bloco “C”).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone: (61) 3111-5689.

** 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.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O interessado deve requerer a autorização junto à Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária.

AUTORIZAÇÃO PARA ACESSOS CONSOLIDADOS, NOVOS ACESSOS E ESTACIONAMENTOS, DENTRO DAS FAIXAS DE DOMÍNIO DO DER/DF

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.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

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.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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.

O DER/DF ainda presta outros serviços nos quais emite autorizações, tais como:
autorização para construir redes longitudinais aéreas, subterrâneas e travessias de concessionárias de serviços públicos e privados em faixas de domínio, autorização para implantar placas de engenhos de publicidade e autorização para instalação de quiosques, trailers, stands de vendas ou similares.

Diretoria de Faixa de Domínio (DIDOM)

Local: Parque Rodoviário do DER/DF (DF-001, KM 0 - Sobradinho/DF).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone: (61) 3111-5758.

OBRAS E MANUTENÇÕES RODOVIÁRIAS

São serviços prestados pelo DER/DF de forma direta ou indireta, dependendo do seu tamanho e de sua complexidade. Realização indireta: Obras grandes para melhoria de tráfego (duplicação) ou pavimentação, são serviços de grande complexidade, pois os custos devem estar previstos na lei orçamentária anual, uma vez que são licitados e realizados por empresas contratadas.

Realização direta: intervenções menores (alargamento de retornos, redutores de velocidade, implantação de faixa de pedestre, sinalização horizontal ou vertical, entre outros) são aplicadas por meio da administração direta do DER/DF, podendo assim ter soluções em curto prazo. A conservação

rodoviária de forma geral (revitalização de sinalização, roçada da faixa de domínio, limpeza de bueiros, tapa-buraco, entre outros) também é realizada diretamente pelo DER/DF.

OBRAS E NOVOS ELEMENTOS RODOVIÁRIOS

Implantação de uma obra nova de engenharia (ciclovias, pavimentação, viadutos, passarelas, pontes, alargamentos e outros), realizado de forma indireta pelo DER/DF – por meio de contratação de empresa especializada; além de instalação de novos elementos como sinalização vertical, redutor de velocidade, faixa de pedestre, parada de ônibus, calçadas, rampas de acessibilidade, dentre outros.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

A solicitação deve conter a qualificação do requerente (pessoa física ou jurídica), como também justificativa e o detalhamento do local da obra e a discriminação da obra almejada.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA

Serviços como: Operação Tapa-buraco; roçada, poda ou limpeza de faixa de domínio; reparo, substituição ou limpeza da sinalização vertical (placas de sinalização); reparo, substituição ou limpeza de sinalização horizontal (pintura de faixas e sinalização na pista); manutenção de bueiros; manutenção de calçadas irregulares ou danificadas; retirada de entulho indevidamente colocado às margens de rodovia do Sistema Rodoviário do DF; manutenção de ciclovias e paradas de ônibus; manutenção de passarelas; dentre outros.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

A solicitação deve conter a qualificação do requerente (pessoa física ou jurídica), como também justificativa e o detalhamento do local e do defeito apresentado.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 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 EXECUÇÃO

Uma vez identificado o ponto como de perigo iminente, o prazo para execução da operação é de 05 dias. Nos demais casos, o prazo é de até 30 dias - conforme programação do Distrito Rodoviário responsável pela área.

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS (SUOBRA)

Local: Parque Rodoviário do DER/DF (DF-001, KM 0 - Sobradinho/DF).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefone: (61) 3111-5708.

EDUCAÇÃO DE TRANSITO

ESCOLA VIVENCIAL DE TRÂNSITO (TRANSITOLÂNDIA)

O DER/DF conta com um setor voltado para eventos de educação para o trânsito realizados pela equipe da Transitolândia (da Diretoria de Educação de Trânsito – DIEDU) em instalações próprias, no Parque Rodoviário.

As atividades são realizadas em visitas agendadas, onde o DER disponibiliza transporte gratuito (com capacidade para até 80 passageiros). Além da educação para o trânsito, são abordados temas como meio ambiente, coleta seletiva de lixo e as boas atitudes de um cidadão.

Qualquer escola pode solicitar o serviço, desde que seja para alunos do 1º ao 5º ano (ensino fundamental).

** Caso seja do interesse, tais atividades podem ser realizadas nas instalações próprias das escolas solicitantes.*

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

Carta ou Ofício com a solicitação à Diretoria de Educação de Trânsito (DIEDU).

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A entidade interessada deve entrar em contato com a Transitolândia, presencialmente ou por telefone, para agendar a visita, que tem duração média de 03 horas.

CAMPANHAS EDUCATIVAS

São ações educativas de trânsito realizadas nas rodovias distritais, em instituições, públicas e privadas, em eventos, 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.

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

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA

- Para campanhas em rodovias: Ofício ou e-mail solicitando nosso serviço.
- Para demais ações: declaração, em papel timbrado, com informações referentes à ação.

FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

As campanhas são realizadas em datas pontuais, previamente agendadas pela equipe da Transitolândia.

Caso queira solicitar o serviço via e-mail, encaminhar a solicitação com a devida documentação para o e-mail transitolandia@der.df.gov.br.

ESCOLA VIVENCIAL DE TRÂNSITO (TRANSITOLÂNDIA)

Local: Parque Rodoviário do DER/DF (DF-001, KM 0 - Sobradinho/DF).

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Telefones: (61) 3111-5792, 3111-5794 ou 3111-5795.

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.

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/#/



Presencial

De segunda a sexta de 7h às 21h – sábado, domingo

e feriado de 8h às 18h
Ligação gratuita para telefone fixo e celular

Acesse o Sistema **OUVDF**

No DER-DF

Segunda a sexta-feira
Das: 8h às 12h e 13h às 17h
SAM Bloco C – Setor Complementares – Ed. Sede
1º andar – Sala Ouvidoria

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

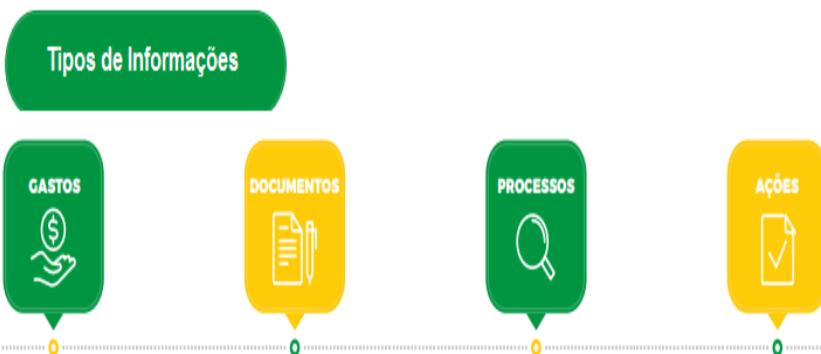
Instrução Normativa nº 01/2017

SERVIÇO 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/



Presencial

No DER-DF

Segunda a sexta-feira das: 8h às 12h e 13h às 17h
SAM Bloco C –
Setor Complementares
Ed. Sede 1º andar – Sala Ouvidoria

Acesse o Sistemae-SIC [AQUI](#)

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

AVALIE AS CARTAS DE SERVIÇOS 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.**



www.der.df.gov.br



(61) 3111-5500



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

