

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: **Daniel Alves Lima**

Ouvidora-Geral: **Maria Fernanda Cortes de Oliveira**

Presidente do DER-DF: **Fauzi Nacfur Junior**



## **Ouvidor**

Arlânio Duarte Lima

## **Equipe**

Cátia Cilene Nery Oliveira Barbosa



## Sumário

APRESENTAÇÃO DA CARTA .....	6
Dê sua opinião.....	6
TRÂNSITO .....	7
Defesa Prévia/Defesa da Autuação .....	7
Indicação do Real Condutor/Infrator .....	11
Emissão de Boleto ou 2ª via do Boleto de Multa .....	16
Confirmação de Pagamento de Boleto de Infração de Trânsito (Pagamento Pendente no Sistema) .....	18
Recurso de Multas à Junta Administrativa de Infrações de Trânsito – JARI .....	20
Recurso de Multas ao Conselho de Trânsito do Distrito Federal – CONTRANDIFE .....	25
Solicitação de Reembolso – Multa .....	29
Solicitação de Conversão de uma Notificação da Autuação em Penalidade de Advertência .....	31
Roubo ou Furto .....	34
Devolução de CNH Recolhida em Fiscalização.....	37
Relatório Diário de Ocorrência em Caso de Acidente de Trânsito .....	39
Requisição de Estatísticas de Trânsito .....	40
AUTORIZAÇÕES.....	41
Autorização Especial de Trânsito para eventos realizados nas vias do DER-DF .....	42
Autorização Especial de Trânsito para eventos no Eixão do Lazer .....	43
Autorização Especial de Trânsito para cargas especiais .....	44
Autorização para acessos consolidados, novos acessos e estacionamentos dentro das faixas de domínio.....	46
Autorização para construir redes longitudinais aéreas, subterrâneas e travessias de concessionárias de serviços públicos e privados nas faixas de domínio .....	48
Autorização para implantar placas de engenhos de publicidade – outdoor, frontlight, backlight, totem, relógio propaganda, lixeiras, painéis de led, entre outros .....	49
Autorização para instalação de quiosques, trailers, stand de vendas e/ou similares .....	51
Ocupações em faixa de domínio - Emissão de Certidão de Limites de Confrontação .....	53
ENGENHARIA DE TRÂNSITO .....	55
Informações sobre Funcionamento de Semáforo .....	55
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO .....	56



Escola Vivencial do Trânsito – Transitolândia .....	56
Campanhas Educativas.....	57
<b>OBRAS E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA .....</b>	<b>58</b>
Construção Em Geral .....	58
Instalação de Sinalização Vertical – Placas ou Pórticos.....	59
Instalação de Redutor de Velocidade – Lombadas.....	60
Instalação de Faixa de Pedestre .....	61
Instalação de Paradas de Ônibus .....	63
Construção de Calçadas .....	64
Eliminação de Esgoto a Céu Aberto .....	65
Instalação de Rampa de Acessibilidade.....	66
Operação Tapa-Buraco.....	67
Roçada, Poda ou Limpeza de Faixa de Domínio.....	69
Recomposição de Sinalização Vertical – Placas e/ou Pórticos .....	70
Recomposição de Sinalização Horizontal – Pintura de Faixas e Sinalização na Pista ..	72
Manutenção de Bueiros.....	73
Manutenção De Calçadas Irregulares, ou Danificadas.....	75
Retirada de Entulho na Calçada ou Rodovia.....	76
Manutenção de Ciclovias .....	77
Manutenção de Parada/Ponto de Ônibus Danificados.....	79
Manutenção de Equipamento Público Danificado.....	80
Regularização de Acesso a Estabelecimento .....	81
Manutenção de Passarelas, Abrigos de Passageiros, Pontes, Viadutos e Outras Obras de Artes Especiais.....	83
Manutenção de Ponto com Alagamento .....	84
Manutenção de Rodovia Não Pavimentada .....	86
<b>MAPAS RODOVIÁRIOS TURÍSTICOS .....</b>	<b>87</b>
<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>89</b>
<b>SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC .....</b>	<b>93</b>
<b>IMPRIMA AQUI A CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>96</b>
<b>AVALIE NOSSA CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>96</b>
Avalie as Cartas de Serviço ao Cidadão.....	96

## 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 ParticipaDF [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 900 / 2022 e nº 918 / 2022 do CONTRAN.



**Obs.:** As informações relacionadas abaixo se referem a autos aplicados pelo DER/DF.

**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/principal condutor, ou condutor devidamente habilitado e identificado ou mediante documento legal (procuração).

**Peticionamento Eletrônico:** Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

### **Documentos necessários:**

– No caso da opção pelo formulário tradicional, este deve estar devidamente preenchido e assinado – apenas 01 (um) auto de infração por requerimento, segundo a Resolução nº 900/2022 do Contran; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-defesa-previa/>);

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

– Notificação da autuação ou o auto de infração, ou o equivalente;

– CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo “documento do veículo”);

– CNH para o condutor indicado (se não é o proprietário do veículo/principal condutor e não foi abordado, deverá ser indicado através do formulário de “identificação do condutor - <https://www.der.df.gov.br/formulario-real-condutor-infrator/>”);

– Procuração (quando for o caso, apresentar identificação oficial, e no caso de advogado, apresentar Carteira da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB);

– Se Pessoa Jurídica – apresentar documento que comprove a representação (contrato social) e procuração legal;

– Documentação complementar / informações que possam comprovar a alegação formulada e corroborar na análise (imagens e vídeos – extensões e tamanho compatíveis com o Sistema Eletrônico de Informações – SEI (conforme especificado em <https://portalsei.df.gov.br/wp->



[conteudo/uploads/2018/09/eping09.2018.pdf](#)) e registrado no tópico Observação – Mídias Sociais).

**Observações:**

- No caso de documentação incompleta ou autos aplicados por outros órgãos/entidades de trânsito, o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.
- Se a Defesa Prévia foi requerida dentro do prazo, a emissão da Notificação de Penalidade (NP) ficará suspensa, não acarretando pontuação e nem penalidade até a decisão da autoridade de trânsito.
- Obedecer aos prazos para requerimentos é de total responsabilidade do cidadão, não cabendo recurso no caso de indeferimento ou arquivamento.
- Ao se cadastrar no SNE, o proprietário do veículo passa a ser comunicado eletronicamente acerca das notificações de autuação e penalidade interestaduais, de responsabilidade de órgãos de trânsito optantes pelo Sistema de Notificação Eletrônica.
- Existe a possibilidade de se obter desconto de até 40% válido até a data de vencimento da multa, caso o usuário opte por não apresentar defesa préviamem recurso, reconhecendo o cometimento da infração, conforme art. 284 e 282-A do Código de Trânsito Brasileiro - CTB.

**Prazo para Execução:** Não há prazo definido em Lei. A demanda será analisada pela ordem de entrada do pedido respeitando a prioridade de tramitação do processo.

**Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- No caso de envio por Correios ou entrega presencial do formulário: Após a abertura do processo, será enviado um link para o e-mail descrito no formulário de requerimento (se informado), com o acesso externo ao processo para o interessado visualizar as informações e andamento do serviço solicitado.
- No caso de Peticionamento Eletrônico: O Sistema enviará um e-mail com o comprovante de envio de petição, informando o número do processo criado, o tipo de requerimento, a data e o protocolo de envio. Posteriormente, o acesso externo será liberado e será enviado um link para o e-mail cadastrado na conta gov.br.

**Custo:** Gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação: pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60(sessenta)anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009. A prioridade será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

**Locais de entrega ou envio do Requerimento:**

- SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF –Asa Norte
- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal);
- Poderá ser enviado pelos Correios com Aviso de Recebimento – AR(cartá registrada) para o endereço acima;
- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30.

Terão prioridade de atendimento presencial: pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, na forma da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

**Obs.:** A data de postagem nos Correios não deve ultrapassar a data limite para o requerimento de Defesa Prévia;

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF e precise entrar em contato com a central, deve-se ligar para o telefone 0800 644 0156.

#### **Observação - Mídias digitais:**

Para os casos em que o cidadão necessita entregar arquivos digitais, como imagens e vídeos, deverão ser salvos apenas em pen drive, no caso vídeo, com extensões (.ogg; .ogv; .mkv), no caso de imagens, com extensões (.jpg ou .jpeg; .svg; .png) e no caso de documentos em .pdf. O tamanho máximo de cada arquivo de vídeo suportado pelo SEI é de 120MB, enquanto para arquivos de imagem e em .pdf é de 20MB.

### **Indicação do Real Condutor/Infrator**

Caso o proprietário/conductor principal do veículo identifique que no momento da infração, o veículo não estava sendo por ele conduzido ou sob sua responsabilidade direta, poderá ser realizada a indicação do real condutor que cometeu a infração, para fins de



responsabilização da pontuação na Carteira Nacional de Habilitação – CNH do infrator.

**Observações:**

- Ressaltamos que as informações acima são válidas somente nos casos de autos de infração aplicados em trânsito, ou seja, casos em que não foi possível realizar a abordagem do veículo e a identificação do condutor infrator.
- As infrações de responsabilidade do proprietário do veículo não podem ser transferidas, conforme art. 257, §2º, §7º e §8º do Código de Trânsito Brasileiro-CTB. Se o veículo foi vendido, deverá ser feita a comunicação da venda ao DETRAN que é responsável pelo licenciamento do veículo.

**Requisitos:** Ser proprietário do veículo/condutor principal, representante legal ou o próprio infrator.

**Meio de Requerimento:**

- A indicação pode ser realizada por meio do aplicativo "CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO" da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN) (passo a passo em: [https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/static/carteiradigital/tutoriais/html/demo\\_17.html](https://portalservicos.senatran.serpro.gov.br/static/carteiradigital/tutoriais/html/demo_17.html)). Ambos os envolvidos precisam ter acesso ao aplicativo mencionado. Caso o cidadão alegue a impossibilidade de realizar o procedimento via aplicativo, há duas outras opções:
  - Atendimento presencial - Endereço: SAM - Bloco C, Setor Complementares - Edifício Sede DER/DF –Asa Norte- Brasília/ DF, com toda a documentação listada no tópico Documentos Necessários; ou

- Encaminhar a documentação pelo Correios.

**Documentos necessários:**

- Formulário de indicação do condutor/infrator devidamente preenchido e assinado - apenas 1 (um) Auto para cada requerimento, segundo a Resolução nº 918/2022 do CONTRAN, (Formulário disponível em: <https://www.der.df.gov.br/formulario-real-condutor-infrator/>)

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

- Cópia da CNH do condutor/ infrator;
- Cópia do documento de identificação que comprove a assinatura do requerente / proprietário;
- Se pessoa jurídica (PJ) é necessário apresentar o documento que comprove a representação (contrato social) ou procuração legal e respectivo documento de identificação oficial, com foto;
- Para locadoras de veículos, documento que comprove a representação da PJ ou, procuração quando for o caso, contrato de locação com vigência para o período de cometimento da infração. Serão necessárias cópias da CNH do condutor e do documento de identificação oficial com foto do proprietário do veículo;
- Para veículos de Entidades Públicas, são necessárias cópias da CNH do condutor/infrator, publicação no Diário Oficial do responsável legal pela frota e seu respectivo documento de identificação, além do formulário devidamente preenchido e assinado por ambas as partes ou ofício indicando o condutor infrator e documento que comprove que o veículo estava em posse do condutor indicado no momento do cometimento da infração;
- No caso de procurador: apresentar a cópia da procuração e cópia de documento oficial de identificação do procurador.

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.

**Prazo para execução:** Não há prazo definido em Lei. A demanda será analisada pela ordem de entrada do pedido respeitando a prioridade de tramitação do processo. A média para atendimento da demanda é de 30(trinta) dias úteis.

**Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- No caso de indicação pelo aplicativo CARTEIRA DIGITAL DE TRÂNSITO (CDT), as notificações serão recebidas por meio do aplicativo e e-mail cadastrado.
- O status de deferimento da identificação do condutor poderá ser consultado no endereço eletrônico (<https://radar.serpro.gov.br/main.html#/cidadao>), menu “Consultar Multas de Trânsito” ou presencialmente no DER/DF.

**Custo:** Gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

**Locais de entrega ou envio Requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF –Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal);

- Poderá ser enviado pelos Correios com Aviso de Recebimento – AR(cartá registrada) para o endereço acima; ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, na forma da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

**Obs.:** A data de postagem nos Correios não deve ultrapassar o limite para a indicação do condutor/infrator;

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

**Observação - Mídias digitais:**

Para os casos em que o cidadão necessita entregar arquivos digitais, como imagens e vídeos, deverão ser salvos apenas em pen drive, no caso vídeo, com extensões (.ogg; .ogv; .mkv), no caso de imagens, com extensões (.jpg ou .jpeg; .svg; .png) e no caso de documentos em .pdf.

O tamanho máximo de cada arquivo de vídeo suportado pelo SEI é de 120MB, enquanto para arquivos de imagem e em PDF é de 20MB.

## **Emissão de Boleto ou 2ª via do Boleto de Multa**

Caso o proprietário/condutor principal do veículo tenha recebido uma Notificação de Autuação (NA) e queira efetuar o pagamento antecipadamente ou o cidadão tenha recebido a Notificação de Penalidade (NP) e queira a segunda via do boleto, poderá solicitar por meio digital ou presencial.



### **Meio de Requerimento:**

- Pode ser realizado por meio do aplicativo 'Carteira Digital de Trânsito' da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN); ou
- Mediante consulta de veículo no portal RADAR (acesso em <https://radar.serpro.gov.br/main.html#/cidadao>) ou presencialmente.

### **Requisitos:**

- Ser proprietário do veículo/condutor principal e ter ciência da notificação.

### **Documentos necessários:**

- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV)
- Documento de Identificação do proprietário;
- No caso de procurador: procuração e documento de identificação oficial 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 - [radar.serpro.gov.br/main.html#/cidadao](http://radar.serpro.gov.br/main.html#/cidadao)) disponível no site do DER/DF (<http://www.der.df.gov.br/>). Caso não consiga emitir a multa, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal, telefone 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

**Prazo para execução:** Imediato.

**Custo:** Gratuito.

**Local de Atendimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal).

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## Confirmação de Pagamento de Boleto de Infração de Trânsito (Pagamento Pendente no Sistema)

Ao verificar que um pagamento de boleto de notificação de penalidade (multa) ainda consta como pendente no Site do DER/DF, DETRAN/DF e aplicativos: DETRAN-DF e Carteira Digital de Trânsito (CDT), o interessado deverá entrar em contato com o DER/DF por e-mail: **pagamentos@der.df.gov.br** ou para obter maiores esclarecimentos, acionar a Central de Atendimento ao Cidadão do Distrito Federal (Fone 156 opção 7 e caso esteja fora do DF ligar para o telefone 0800 644 0156).

### Requisitos:

- O pagamento deve ter sido realizado por meio da rede conveniada (Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, apenas para correntistas; Banco de Brasília (BRB), Conveniência do BRB e lotéricas da Caixa); e
- Não ter obtido baixa do seu pagamento em até 03 (três) dias úteis (prazo de compensação da rede conveniada).

### Meios de Requerimento:

- A solicitação de informação sobre a confirmação de pagamento de multa de trânsito, poderá ser realizada



mediante envio da documentação necessária para o e-mail: **pagamentos@der.df.gov.br**, em arquivo no formato PDF; e

- A solicitação também pode ser realizada por meio de atendimento presencial no endereço: SAM - Bloco C, Setor Complementares - Edifício Sede DER/DF- Asa Norte- Brasília/ DF, com toda a documentação listada no tópico: Documentos Necessários.

#### **Documentos Necessários:**

- Comprovante de pagamento bancário; e
- Boleto utilizado para o pagamento da multa de trânsito.

#### **Observação - Documentação:**

No caso de documentação incompleta, o pedido será indeferido.

**Custo:** gratuito.

#### **Local de Atendimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP: 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal).

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## 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 condutor / infrator, devidamente identificado, poderá interpor um recurso à Junta Administrativa de Infrações de Trânsito (JARI). Tal medida está prevista no artigo 285 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e na Resolução nº 900/2022 do CONTRAN.



**Obs.:** As informações relacionadas abaixo, se referem a autos aplicados pelo DER/DF.

### Requisitos:

- Ser o proprietário do veículo/principal condutor, ou condutor devidamente habilitado e identificado ou mediante documento legal (procuração).

**Peticionamento Eletrônico:** Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado

exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

### **Documentos necessários:**

– No caso da opção pelo formulário tradicional, este deve estar devidamente preenchido e assinado – apenas 01 (um) auto de infração por requerimento, segundo Resolução nº 900/2022 do Contran (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-recurso-jari/>);

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

– Notificação da penalidade ou o auto de infração ou ainda o equivalente;

– CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo “*documento do veículo*”);

– CNH para o condutor indicado;

– Procuração (quando for o caso, apresentar identificação oficial, e no caso de advogado, apresentar Carteira da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB);

– Se Pessoa Jurídica – apresentar documento que comprove a representação (contrato social) e procuração legal;

– Documentação complementar / informações que possam comprovar a alegação formulada e corroborar na análise (imagens e vídeos – extensões e tamanho compatíveis com o Sistema Eletrônico de Informações – SEI (conforme especificado em <https://portalsei.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/09/eping09.2018.pdf>) e registrado no tópico Observação – Mídias Sociais).

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.

**Observação - Documentação:**

- Caso o cidadão tenha requerido defesa prévia que posteriormente foi indeferida, as suas documentações (se estiverem completas) estarão presentes no processo do Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Nesse sentido, será necessária apenas a adição do formulário de recurso devidamente preenchido e assinado, bem como informar o número do processo de defesa prévia existente no SEI pertinente ao Auto de Infração de Trânsito (AIT) que o cidadão tem interesse em recorrer (as condições acima são validas apenas para entrega presencial ou envio por Correios);
- Se o Recurso foi requerido dentro do prazo, a Notificação de Penalidade (NP) ficará suspensa, não acarretando pontuação e nem penalidade até a decisão da autoridade de trânsito;
- Obedecer aos prazos para requerimentos é de total responsabilidade do cidadão, caso o recurso seja interposto fora da data limite, será considerado intempestivo (fora do prazo) e poderá ser arquivado sem a análise do mérito. Desse arquivamento não caberá recurso administrativo em 2ª instância (CONTRANDIFE), assim como desse recurso intempestivo não haverá efeito suspensivo da Notificação de Penalidade (NP);
- Deve ser observado que a data de pagamento da 2ª via do boleto de multa com NP vencida (boletos que não tenham desconto e sim o reajuste no valor), não altera a data limite para interposição de recurso,

que é justamente a data de vencimento para pagamento do boleto descrito na 1ª via da Notificação de Penalidade. A data desta 1ª via é que define a data limite para interposição de recurso;

- Na fase de recurso, não cabe mais a apresentação do real condutor / infrator;

- O recurso deverá ser interposto no máximo até a data de vencimento para pagamento com desconto de vinte por cento (20%), indicado na Notificação de Penalidade (NP);

- Deve ser observado que não é possível abrir um segundo processo ou interpor recurso para o mesmo Auto de Infração, antes da finalização da análise da defesa prévia.

#### **Prazos para execução:**

Recebido o recurso tempestivo, a autoridade o remeterá à JARI, no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de sua interposição, na forma do art. 285 § 2º do CTB, respeitando a prioridade de tramitação do processo. A análise do recurso ocorrerá conforme legislação vigente.

#### **Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- No caso de envio por Correios ou entrega presencial do formulário: Após a abertura do processo administrativo, será enviado um link para o e-mail descrito no formulário de requerimento (se informado), com o acesso externo ao processo para o interessado visualizar as informações e andamento do serviço solicitado.

- No caso de Peticionamento Eletrônico: O Sistema enviará um e-mail com o comprovante de envio de petição, informando o número do processo criado, o tipo de requerimento, a data e o protocolo de envio.

Posteriormente, o acesso externo será liberado e será enviado um link para o e-mail cadastrado na conta gov.br.

**Custo:** gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

**Local de entrega ou envio do requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal).

- Poderá ser enviado via Correios com Aviso de Recebimento – AR (carta registrada) para o endereço acima; ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.-

Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.



### **Observação - Mídias digitais:**

Para os casos em que o cidadão necessita entregar arquivos digitais, como imagens e vídeos, deverão ser salvos apenas em pen drive, no caso vídeo, com extensões (.ogg; .ogv; .mkv), no caso de imagens, com extensões (.jpg ou .jpeg; .svg; .png) e no caso de documentos, em .pdf. O tamanho máximo de cada arquivo de vídeo suportado pelo SEI é de 120MB, enquanto para arquivos de imagem e em PDF é de 20MB.

## **Recurso de Multas ao Conselho de Trânsito 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 900/2022 e nº 918/2022 do CONTRAN.



**Obs.:** As informações relacionadas abaixo se referem a autos aplicados pelo DER/DF.

### **Requisitos:**

- Ser o interessado principal no processo já existente, ou ser seu procurador legal;
- Contestar a decisão da JARI.
- A interposição do recurso ao CONTRANDIFE, tem como prazo: 30 dias contados da publicação ou da notificação da decisão da JARI (artigo 288 do CTB).

**Peticionamento Eletrônico:** Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

#### **Documentos necessários:**

– No caso da opção pelo formulário tradicional, este deve estar devidamente preenchido e assinado – apenas 01 (um) auto de infração por requerimento, segundo Resolução nº 900/2022 do Contran (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-recurso-ao-contrandife/>);

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

– Procuração (quando for o caso, apresentar identificação oficial, e no caso de advogado, apresentar Carteira da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB);

– Se Pessoa Jurídica – apresentar documento que comprove a representação (contrato social) e procuração legal;

– Documentação complementar / informações que possam comprovar a alegação formulada e corroborar na análise (imagens e vídeos – extensões e tamanho compatíveis com o Sistema Eletrônico de Informações – SEI (conforme especificado em <https://portalsei.df.gov.br/wp->

[conteudo/uploads/2018/09/eping09.2018.pdf](#)) e registrado no tópico Observação – Mídias Sociais).

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.

**Prazo para execução:** Não há prazo definido em lei. A análise do recurso de que trata o artigo 288 do CTB, deverá ser efetuada no prazo de 24(vinte e quatro) meses, contado do recebimento do recurso pelo CONTRANDIFE.

**Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- No caso de envio por Correios ou entrega presencial do formulário: Após a abertura do processo administrativo, será enviado um link para o e-mail descrito no formulário de requerimento, com o acesso externo ao processo para o interessado visualizar as informações e andamento do serviço solicitado.
- No caso de Peticionamento Eletrônico: O Sistema enviará um e-mail com o comprovante de envio de petição, informando o número do processo criado, o tipo de requerimento, a data e o protocolo de envio. Posteriormente, o acesso externo será liberado e será enviado um link para o e-mail cadastrado na conta gov.br.

**Custo:** gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

#### **Local de entrega ou envio do requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal)

- Poderá ser enviado via Correios com Aviso de Recebimento – AR (carta registrada) ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

#### **Observação - Mídias digitais:**

Para os casos em que o cidadão necessita entregar arquivos digitais, como imagens e vídeos, deverão ser salvos apenas em pen drive, no caso vídeo, com extensões (.ogg; .ogv; .mkv), no caso de imagens, com extensões (.jpg ou .jpeg; .svg; .png) e no caso de documentos, em .pdf. O tamanho máximo de cada arquivo de vídeo suportado pelo SEI é de 120MB, enquanto para arquivos de imagem e em .pdf é de 20MB.

## Solicitação de Reembolso – Multa

É a solicitação feita pelo proprietário do veículo, de devolução de valores de multas de trânsito pagas indevidamente (pagamentos efetuados em duplicidade ou, ainda, nos casos de defesas prévias e recursos de multas pagas que foram julgadas procedentes ou deferidas).



### Requisitos:

- Ser o proprietário do veículo em questão ou seu representante legal e ter tido o valor pago a maior ou indevido;
- A conta bancária deverá ser do proprietário do veículo em questão.

### Documentos necessários:

- Comprovante(s) de pagamento bancário da(s) multa(s);
- Boleto original (o mesmo que foi utilizado para pagamento);
- Cópia do documento oficial de identificação do proprietário do veículo;
- Requerimento devidamente preenchido e assinado (disponível em: <https://www.der.df.gov.br/formulario-ressarcimento-e-reembolso/>);

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

- Procuração específica (se for o caso);

Peticionamento Eletrônico: Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado

exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.

**Informações necessárias:** informar telefone com DDD e endereço de e-mail.

**Prazo para execução:** Não há prazo definido em Lei. A demanda será analisada pela ordem de entrada do pedido, respeitando a prioridade de tramitação do processo. A média para atendimento da demanda é de 30(trinta) dias úteis.

**Custo:** gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

### **Local de entrega ou envio do requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal).

- Poderá ser enviado via Correios com Aviso de Recebimento – AR (carta registrada) para o endereço acima; ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## **Solicitação de Conversão de uma Notificação da Autuação em Penalidade de Advertência**



É a solicitação pelo condutor / infrator, da conversão de uma penalidade de multa em penalidade de advertência. Esta solicitação pode ser feita para infrações de natureza média ou leve, passível de ser punida com multa e cujo o infrator não tenha cometido nenhuma outra infração nos últimos 12 (doze) meses.

### **Requisitos:**

- Ser o condutor / infrator devidamente habilitado e identificado ou seu procurador legal; ou
- Proprietário do veículo, quando a infração cometida for de sua responsabilidade ou seu representante legal.

**Previsão legal:**

- Artigo 267 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) e Resoluções nº 900/2022 e 918/2022 do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN.

**Peticionamento Eletrônico:** Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

**Documentos necessários:**

- Formulário devidamente preenchido e assinado; (Formulário disponível em: <http://www.der.df.gov.br/formulario-aplicacao-de-advertencia/>);

**Obs.:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH, quando o infrator for o condutor;
- Cópia do documento de identificação com CPF do proprietário quando este for responsável pela infração.

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.



**Prazo para execução:**

Não há prazo definido em lei. A demanda será analisada pela ordem de entrada do pedido, respeitando a prioridade de tramitação do processo. A média para atendimento da demanda é de 30(trinta) dias úteis.

**Custo:** gratuito.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

**Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- Após a abertura do processo administrativo, será enviado um link para o e-mail descrito no formulário de requerimento, com o acesso externo ao processo para o interessado visualizar as informações e andamento do serviço solicitado.

- No caso de Peticionamento Eletrônico: O Sistema enviará um e-mail com o comprovante de envio de petição, informando o número do processo criado, o tipo de requerimento, a data e o protocolo de envio. Posteriormente, o acesso externo será liberado e será enviado um link para o e-mail cadastrado na conta gov.br.

**Local de entrega ou envio do requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal)

- Poderá ser enviado via Correios com Aviso de Recebimento – AR (carta registrada) para o endereço acima; ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## Roubo ou Furto

Caso o veículo seja roubado ou furtado e, em decorrência desses fatos, o veículo não estiver em posse do proprietário ou responsável legal e houver o cometimento de infração de trânsito na condução do veículo, o proprietário poderá solicitar o cancelamento do(s) auto(s) de infração apresentando os argumentos para o cancelamento.



### Requisitos:

– Ser o proprietário do veículo ou seu procurador legal.

### **Documentos necessários:**

– Formulário ou requerimento devidamente preenchido e assinado;

**Obs.1:** Caso a placa do veículo seja a mesma para os Autos de Infração lavrados, os quais serão requeridos os cancelamentos, pode ser apresentado apenas 1 (um) formulário, contendo todos esses AIT;

**Obs.2:** No caso da utilização de assinatura eletrônica, o usuário deve observar a [Lei nº 14.063/2020](#) e o [Decreto nº 10.543/2020](#).

– Cópia do documento pessoal do requerente que possa comprovar a assinatura do requerimento;

– Cópia do boletim de ocorrência policial registrado na delegacia quando do roubo/furto do veículo (a natureza da ocorrência deve ser furto ou roubo);

– Caso o veículo tenha sido recuperado, juntar cópia do Boletim de Ocorrência policial completo da recuperação do veículo e o termo de restituição/devolução.

Peticionamento Eletrônico: Além do formulário tradicional, para este serviço já está disponível o Requerimento Eletrônico. Para peticionar é necessário possuir cadastro prévio na plataforma “gov.br”, meio de acesso aos serviços públicos digitais. O cadastro é realizado exclusivamente pela internet. Para realizar o peticionamento, acesse <https://www.der.df.gov.br/formularios-de-requerimento/>

**Obs.:** No caso de documentação incompleta e/ou ausência/divergência de assinaturas, o pedido será indeferido e o processo será arquivado sem encaminhamento/tratamento da solicitação.

### **Prazo para execução:**

Não há prazo definido em lei. A demanda será analisada pela ordem de entrada do pedido, respeitando a prioridade de tramitação do processo. A média para atendimento da demanda é de 30(trinta) dias úteis.

**Custo:** gratuito

**Comunicação com o interessado e mecanismo de consulta sobre a execução do serviço:**

- Após a abertura do processo administrativo, será enviado um link para o e-mail descrito no formulário de requerimento, com o acesso externo ao processo para o interessado visualizar as informações e andamento do serviço solicitado.

**Prioridade de tramitação do processo:**

- Terão prioridade na tramitação pessoas com deficiência ou doença grave, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, na forma da Lei nº 12.008, de 29/07/2009, será concedida diante da solicitação e prova da condição de beneficiário.

### **Local de entrega ou envio do requerimento:**

SAM – Bloco C, Setor Complementares – Edifício Sede DER-DF – Asa Norte- Brasília/DF – CEP 70620-030 (DF 010 km 1,5, ao lado do Quartel do Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal).

- Poderá ser enviado via Correios com Aviso de Recebimento – AR (carta registrada) para endereço acima; ou

- Mediante retirada de senha no Setor de Multas. O atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

- Em caso de dúvida, o cidadão deve ligar para o telefone: 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## **Devolução de CNH Recolhida em Fiscalização**

A Devolução da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) pode ocorrer caso o cidadão esqueça o documento com o Agente de Trânsito no momento da fiscalização.



### **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-PMDF):

- 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 Infrações – GEINF/DIPEN/SUTRAN), localizado no térreo do Edifício Sede do Órgão. Para isso, deverá apresentar o documento de identificação e preencher o Termo de Ciência e Recebimento de CNH.

O funcionamento ocorre de segunda à sexta-feira, das 07h30 às 18h30. Terão prioridade de atendimento presencial pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos na forma da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

**Telefones:** 156, opção 7. Caso o cidadão esteja fora do DF, e precise entrar em contato com a central, deve ligar para o telefone 0800 644 0156.

## 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.



### 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 Fiscalização de Trânsito (GEFIT/DIFIT/SUTRAN) do órgão.

A GEFIT 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) 3111-5783 ou (61) 3111-5780.

## 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 Informações de Tráfego (GEINT/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 GEINT/DITRA/SUTRAN está localizada no térreo 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.



# 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 Transporte de Cargas (GECAR/DITRA/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 Faixas de Domínio (DIDOM/SUOPER), que fica localizada no Parque Rodoviário do DER/DF e funciona de segunda a sexta-feiras, de 08h às 12h e das 13h às 16h30. **Telefone:** (61) 3111-5758.

### **Onde Fica**

A Gerência de Transporte de Cargas (GECAR/DITRA/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 Faixas 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 Transporte de Cargas (GECAR/DITRA/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 Faixas 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 Faixas 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 Faixas de Domínio (DIDOM/SUOPER) portando a documentação necessária e requerer a autorização.

**Prazo para execução:** 10 dias.

**Custo:** gratuito.

**Onde Fica:** A Diretoria de Faixas 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br). A Diretoria de Faixas 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 Faixas 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 Faixas 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br). A Diretoria de Faixas 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 Faixas 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 Faixas 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br). A Diretoria de Faixas 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 Faixas 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 Faixas 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br). A Diretoria de Faixas 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 Faixas 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 Faixas 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail protocolo@der.df.gov.br. A Diretoria de Faixas 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 Faixas 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 Faixas 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 e-mail 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à Presidência 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### **Formas de Acesso**

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à Presidência 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

## Formas de Acesso

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

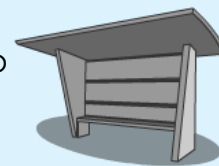
**Custo:** Gratuito.

## 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### Formas de Acesso

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

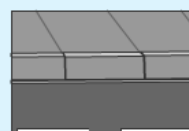
**Custo:** Gratuito.

### **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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

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 Presidência 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à Presidência 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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

## Formas de Acesso

O interessado deve protocolar sua solicitação, juntamente com a documentação necessária no Protocolo do DER/DF, endereçado à Presidência 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

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 Presidência 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

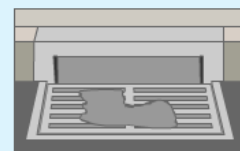
**Custo:** Gratuito.

### **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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

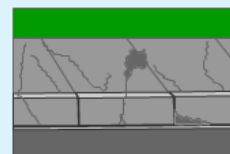
**Custo:** Gratuito.

## 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

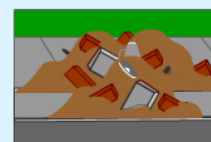
**Custo:** Gratuito.

### **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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo);  
ou (61) 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

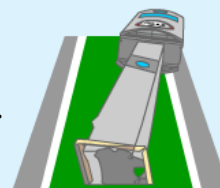
**Custo:** Gratuito.

### **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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).



Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo);  
ou (61) 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.

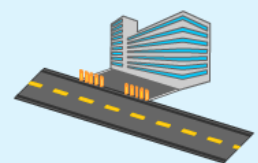
**Custo:** Gratuito.

### 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

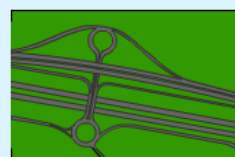
**Custo:** Gratuito.

### 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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.

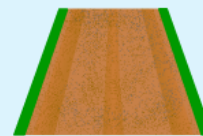
**Custo:** Gratuito.

## 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 12h e 13h às 17h (Protocolo), atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4 (Protocolo); ou (61) 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 Geoinformação (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 12h e 13h às 17h, atendendo também pelo e-mail [protocolo@der.df.gov.br](mailto:protocolo@der.df.gov.br).

Telefone(s): (61) 3111-5591 ou (61) 3111-5500, opção 4.

### **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 **ParticipaDF** ou ainda ser atendido presencialmente no Departamento de Estrada de Rodagem do DF.

Canais de atendimento



Central 162



<https://www.participa.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>ParticipaDF</b></p>	<p><b>No DER-DF</b> Segunda a sexta-feira Das: 9h às 11h e 13h às 16h 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 nº 36.462/2015)

**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

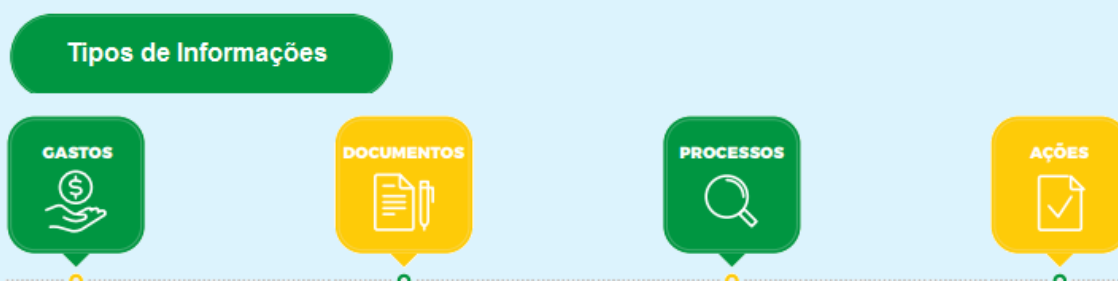
Instrução Normativa nº 01/2017

# 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



<https://www.participa.df.gov.br/>



**Presencial**

### No DER-DF

Acesse o Sistema **ParticipaDF**.

Segunda a sexta-feira das: 9h às 11h e 13h às 16h SAM Bloco C – Setor Complementares Ed. Sede Térreo - Ouvidoria

### 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.



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 **ParticipaDF** – <https://www.participa.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**

