

Secretaria  
de Transporte  
e Mobilidade



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

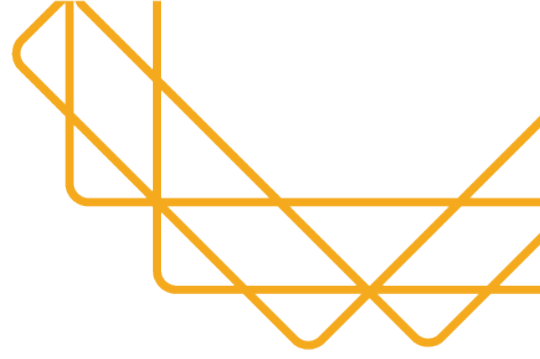
---

O QUE A SECRETARIA  
DE TRANSPORTE  
E MOBILIDADE  
FAZ POR VOCÊ

---

# ÍNDICE

SERVIÇOS	PÁGINA
• Gestão dos terminais rodoviários do DF .....	5
• Gestão do mobiliário urbano do DF .....	8
• Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema Básico de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF e do Transporte Interestadual Semiurbano .....	11
• Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do DF .....	14
• Emissão de autorização para o transporte coletivo privado, cadastramento dos prepostos e cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF .....	17
• Fornecimento de vista processual e/ou cópia de documentos .....	21
• Recebimento de Requerimentos, de Defesas Prévias e de Recursos Administrativos à JARI .....	25
• Emissão de Boletos para Pagamento de Multas Aplicadas .....	29
• Inspeção veicular .....	32
• Atualização cadastral .....	35
• Atualização cadastral de autorizatário de táxi (pessoa jurídica) .....	38
• Baixa de motorista .....	41
• Baixa de veículo .....	43
• Transferência de autorização de táxi .....	47
• Autorização ou renovação de cadastro para ser operadora do STIP/DF .....	51
• Autorização ou renovação de cadastro para ser prestador do STIP/DF (motorista) .....	54
• Baixa ou atualização cadastral de veículo do STIP/DF .....	57



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Gestão dos terminais rodoviários do Distrito Federal

### Nome do serviço oferecido

Gestão da Infraestrutura Ciclovária do Distrito Federal no que envolver a implantação das ciclovias.

### Descrição do serviço

Implantação de novas ciclovias

### Requisitos

- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar na administração local.
- Registrar manifestação de Ouvidoria, contendo de forma clara e objetiva a demanda do cidadão.

### Documentos e informações necessárias

- Solicitação/requerimento feito(a) através do Sistema de Ouvidoria do DF por meio:

1. Site: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

2. Telefone: 162.

3. Presencial – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306

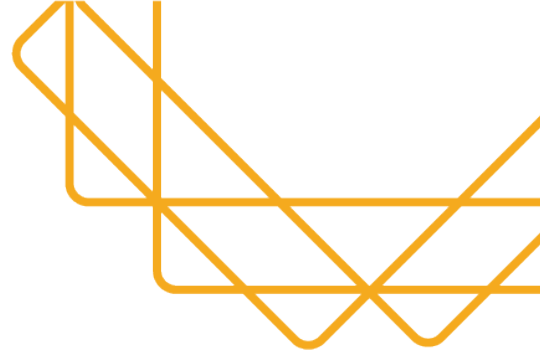
Obs: O cidadão receberá um número de protocolo no Sistema da Ouvidoria

### Custos

Não há custo.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## **Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)**

Registrar uma solicitação de serviço através do Sistema de Ouvidoria do DF por meio:

1. Site: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)
2. Telefone: 162.
3. Presencial: Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306.

Obs: O cidadão receberá um número de protocolo no Sistema da Ouvidoria.

## **Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) Ex. Ouvidoria**

1. Análise técnica pelos aplicativos: Google Maps e Earth, aplicativo DF no Ponto e Geoportal.
2. Análise técnica presencial (no local)

## **Etapas e respectivos prazos**

- Análise prévia no local e/ou via documento e aplicativos: Google Maps e Earth, aplicativo DF no Ponto e Geoportal.
- O prazo está condicionado à disponibilidade contratual, bem como às prioridades de atendimento.

## **Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço; obs. lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)**

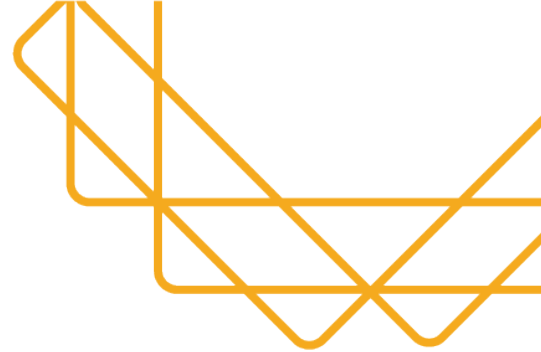
- O horário para o atendimento ao cidadão: das 8h às 17h.

## **Endereço local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade)**

- Sede: Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 309.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## **Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário (por exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)**

- Ouvidoria;
- Requerimento a ser entregue no protocolo da SEMOB (SAUS Quadra 1 lotes 3 e 5, bloco G, Térreo);
- E-mail.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

E-mails:

- [ouvidoria@semob.df.gov.br](mailto:ouvidoria@semob.df.gov.br);
- [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br);
- Telefone: 162 (em caso de manifestação de Ouvidoria registrada no Sistema PARTICIPA-DF).

## **Prioridade de atendimento**

As demandas serão atendidas por ordem de solicitação, sendo a manutenção realizada de maneira preventiva e corretiva em todos os terminais rodoviários do Distrito Federal. As demandas que envolvam eventuais riscos de oneração das contas de consumo, como vazamentos e outros, serão priorizadas.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Gestão do Mobiliário Urbano do Distrito Federal

### Nome do serviço oferecido

Gestão do mobiliário urbano do Distrito Federal no que envolver a implantação, o controle, a manutenção e a fiscalização dos pontos de parada e suas áreas de influência, ou a quem este delegar, no âmbito de sua competência.

### Descrição do serviço

- Serviço de implantação de placa de sinalização em ponto de parada de ônibus, que envolve substituição e nova instalação.
- Serviço de limpeza de abrigo (parada de ônibus).
- Serviço de manutenção de abrigo que envolve pintura, reparo no piso da acessibilidade e substituição.
- Estudo para verificar a viabilidade de implantação de abrigo (parada de ônibus).

### Requisitos

- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar na administração local.
- Registrar manifestação de Ouvidoria contendo de forma clara e objetiva a demanda do cidadão.

### Documentos e informações necessárias

Solicitação/requerimento feito(a) através do Sistema de Ouvidoria do DF por meio:

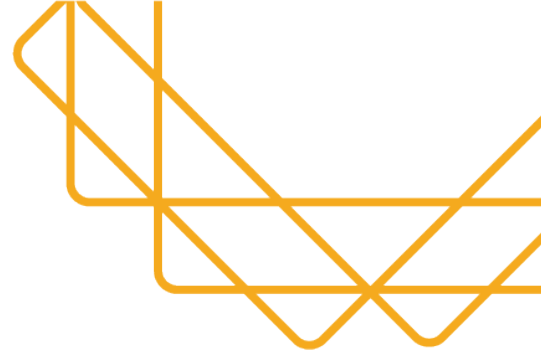
1. Site: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)
2. Telefone: 162.
3. Presencial – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306

Obs: O cidadão receberá um número de protocolo no Sistema da Ouvidoria.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

Registrar uma solicitação de serviço através do Sistema de Ouvidoria do DF por meio:

1. Site: **www.participa.df.gov.br**
2. Telefone: 162.
3. Presencial – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306.

Obs: O cidadão receberá um número de protocolo no Sistema da Ouvidoria.

## Forma de prestação dos serviços

1. Análise técnica pelos aplicativos: *Google Maps* e *Earth*, aplicativo DF no Ponto e Geoportal.
2. Análise técnica presencial (no local).

## Etapas e respectivos prazos

1. Análise prévia no local e/ou via documento e aplicativos: *Google Maps* e *Earth*, aplicativo DF no Ponto e Geoportal.
- O prazo está condicionado à disponibilidade contratual, bem como às prioridades de atendimento.

## Horário de atendimento

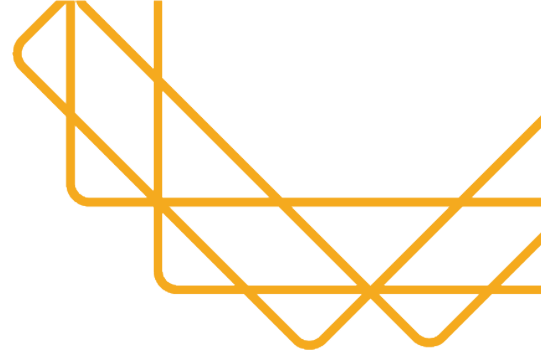
Atendimento ao cidadão, das 8h às 17h.

## Endereço do local

Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 309.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- O pleito (demanda) do cidadão será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, no Sistema de Ouvidoria ou por requerimento, ofício, abaixo-assinado etc., protocolizados no setor de protocolo da Semob.
- A resposta da demanda será enviada ao cidadão por e-mail ou Sistema PARTICIPA-DF (caso seja uma demanda via Sistema de Ouvidoria), após a análise da manifestação e/ou da realização do serviço pleiteado.

## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

- E-mails: [gemob@semob.df.gov.br](mailto:gemob@semob.df.gov.br); [ouvidoria@semob.df.gov.br](mailto:ouvidoria@semob.df.gov.br)

## Prioridade de atendimento

Prioridade em regiões escolar, hospitalar e comunidade de maior carência e demanda do transporte público.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações

## Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema Básico de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF e do Transporte Interestadual Semiurbano.

### Nome do serviço oferecido

- Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF e do Transporte Interestadual Semiurbano, criação de novas linhas ou alteração/desativação das já existentes, adequando horários e itinerários.

### Descrição do serviço

- Elaboração da programação da operação de linhas (criação de novas linhas ou alterações das já existentes) do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF e do Transporte Interestadual Semiurbano, compreendendo a definição de itinerários, tabelas horárias, tempos de percurso, especificação e dimensionamento da frota, de acordo com as características da demanda, condições viárias, dentre outros aspectos a serem considerados.

### Requisitos

- Ação sem provocação:

Comprovação, após estudos técnicos, da viabilidade de implantação dos serviços supracitados.

- Ação mediante provocação do cidadão:

1. Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
2. Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar na administração local.
3. Registrar manifestação de Ouvidoria, contendo de forma clara e objetiva a demanda do cidadão.

### Documentos e informações necessárias

- Demanda – com identificação do demandante, informações de contato (e-mail, telefone, etc) – redigida de forma clara e objetiva, seja por requerimento (ou outro documento similar)

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações

entregue no setor de protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101., seja em manifestação de Ouvidoria.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

- Protocolizar requerimento, ofício, abaixo-assinado etc., no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

Registrar manifestação no Sistema de Ouvidoria do DF por meio:

1. Link: **[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**
2. Telefone: 162
3. Presencialmente, na Ouvidoria Semob, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h - Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306.
4. E-mail do protocolo: [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços

Análise técnica presencial.

## Etapas e respectivos prazos

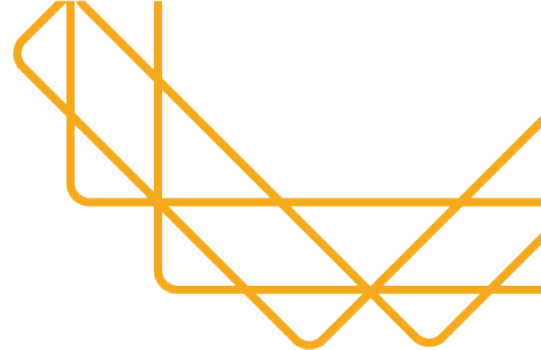
- Solicitação por um dos meios supracitados.
- Análise de viabilidade de atendimento do pleito.
- Em caso de deferimento, execução do serviço.
- Prazo: a depender da análise do caso concreto.

## Horário de atendimento

O serviço será executado e/ou a solicitação será atendida, após deferimento, dentro de um prazo razoável que dependerá da demanda.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## Endereço do local

Protocolo localizado na Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- O pleito (demanda) do cidadão será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, no Sistema de Ouvidoria, por requerimento, ofício, abaixo-assinado etc., protocolizados no setor de protocolo da Semob.
- A resposta da demanda será enviada ao cidadão por e-mail ou Sistema PARTICIPA-DF (caso seja uma demanda via Sistema de Ouvidoria), após a análise da manifestação e/ou da realização do serviço pleiteado.

## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

- [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br);
- [ouvidoria@semob.df.gov.br](mailto:ouvidoria@semob.df.gov.br)

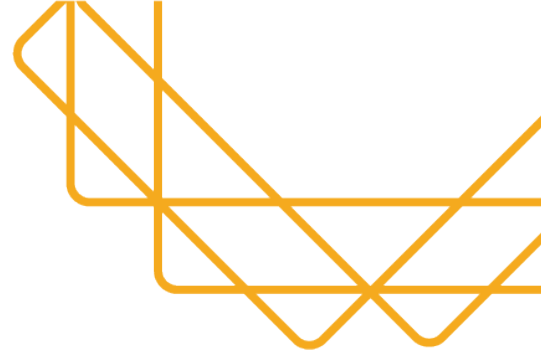
(informar o número da manifestação ou a cópia do documento protocolizado).

## Prioridade de atendimento

A depender da demanda e/ou do caso concreto.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do Distrito Federal

### Nome do serviço oferecido

Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do Distrito Federal - STPCR/DF, compreendendo a definição de itinerários, tabelas horárias, tempos de percurso e dimensionamento da frota, além de criação de linhas novas ou a desativação de linhas já existentes.

### Descrição do serviço

- Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do Distrito Federal - STPCR/DF, compreendendo a definição de itinerários, tabelas horárias, tempos de percurso e dimensionamento da frota;
- Criação de linhas novas ou a desativação de linhas já existentes.

### Requisitos

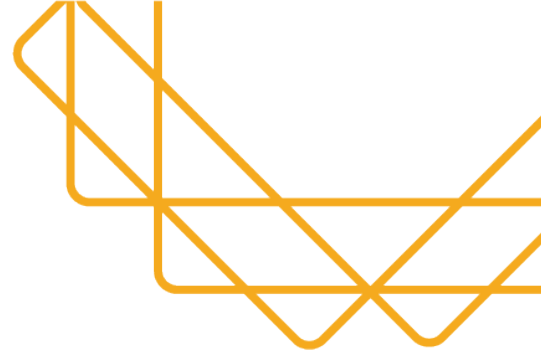
- Ação sem provocação:

Comprovação, após estudos técnicos, da viabilidade de implantação dos serviços supracitados.

- Ação mediante provocação do cidadão:
  1. Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
  2. Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar na administração local.
  3. Registrar manifestação de Ouvidoria contendo de forma clara e objetiva a demanda do cidadão.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## Documentos e informações necessárias

Demanda – com identificação do demandante, informações para contato (e-mail, telefone etc.) do mesmo – redigida de forma clara e objetiva, seja em requerimento (ou outro documento similar) entregue no setor de protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101, seja por manifestação de Ouvidoria.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

- Protocolizar requerimento, ofício, abaixo-assinado, etc., no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- Registrar uma manifestação de Ouvidoria realizada por:
  1. Link: **[www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)**
  2. Telefone: 162.
  3. Presencialmente, na Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h.
  4. E-mail do protocolo: [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços

A demanda é analisada e instruída no processo SEI correspondente, se houver necessidade o técnico fará visita técnica ao local na região no qual terá alteração/criação de Serviço de transporte público coletivo.

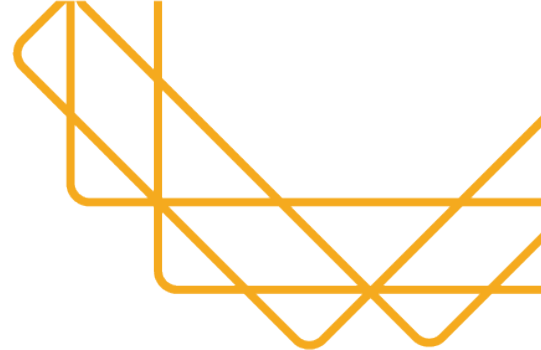
## Etapas e respectivos prazos

1. Solicitação por um dos meios supracitados.
2. Análise de viabilidade de atendimento do pleito.
3. Em caso de deferimento, execução do serviço.

Prazo - A depender da análise do caso concreto.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## Horário de atendimento

Das 8h às 12h e das 14h às 17h.

## Endereço do local

Protocolo localizado na Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 705.

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

1. O pleito (demanda) do cidadão será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, no Sistema de Ouvidoria, por requerimento, ofício, abaixo-assinado, etc., protocolizados no setor de protocolo da Semob.
2. A resposta da demanda será enviada ao cidadão por e-mail ou Sistema PARTICIPA-DF (caso seja uma demanda via Sistema de Ouvidoria), após a análise da manifestação e/ou da realização do serviço pleiteado.

## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

1. [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br)
2. [ouvidoria@semob.df.gov.br](mailto:ouvidoria@semob.df.gov.br)  
(informar o número da manifestação ou a cópia do documento protocolizado)

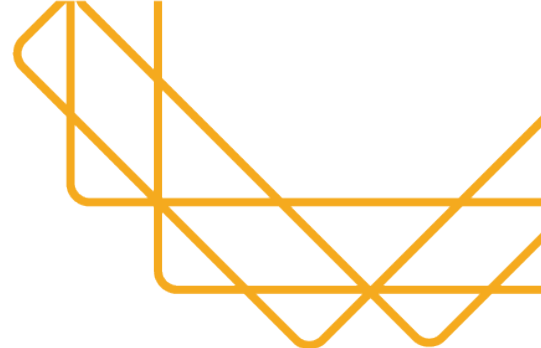
## Prioridade de atendimento

A depender da demanda e/ou do caso concreto.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## Emissão de autorização para o transporte coletivo privado, cadastramento dos prepostos e cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF.

### Nome do serviço oferecido

**Serviço 1** – cadastramento dos prepostos do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF).

**Serviço 2** – emissão de autorização do Sistema de Transporte Coletivo Privado (fretado, turismo, próprio de empregado e eventual).

**Serviço 3** – cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF).

### Descrição do serviço

**Serviço 1** – cadastramento de prepostos das empresas pertencentes ao Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF).

**Serviço 2** – emissão de autorização do Sistema de Transporte Coletivo Privado (fretado, turismo, próprio de empregado e eventual) para pessoas físicas ou jurídicas.

**Serviço 3** – cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF).

### Requisitos

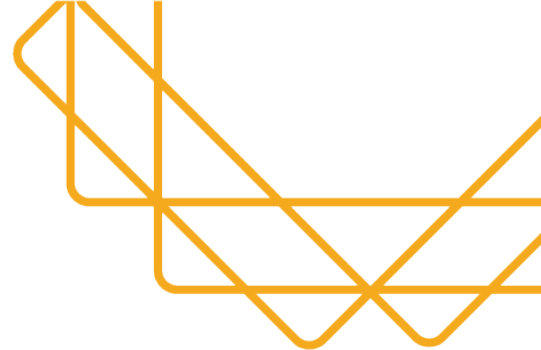
- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

### Documentos e informações necessárias

**Serviço 1** – cadastramento de prepostos (ativos/inativos): a empresa deverá enviar “Ficha de Preposto”, conforme modelo disponibilizado pela Getransp (Gerência de Gestão do Transportes), acompanhada da respectiva documentação.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



**Serviço 2** – emissão de autorização para operar no Sistema de Transporte Coletivo Privado: o interessado deverá protocolar requerimento, conforme modelo disponibilizado pela Getransp (Gerência de Gestão do Transporte), acompanhado da documentação exigida para cada modalidade, de acordo com a legislação.

**Serviço 3** – cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF): o interessado o deverá protocolar um requerimento/ofício de cadastramento que, por sua vez, passará por um parecer técnico.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

Requerimento/ofício protocolizado no setor de protocolo da Semob.

## Forma de prestação dos serviços

Presencial, telefone e internet.

## Etapas e respectivos prazos

**Serviço 1** – cadastramento de prepostos (ativos/inativos):

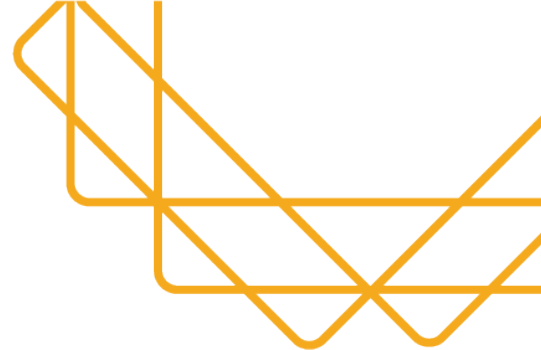
1. A empresa deverá enviar “Ficha de Preposto”, conforme modelo disponibilizado pela Getransp (Gerência de Gestão do Transporte), acompanhada da respectiva Documentação.
2. Em seguida é realizado o cadastro no Sistema SIT.

**Serviço 2** – emissão de autorização para operar no Sistema de Transporte Coletivo Privado:

1. Com relação aos serviços de Transporte Coletivo Privado, nas modalidades: contínuo, turismo, próprio de empregado e eventual, o interessado deverá protocolar requerimento, conforme modelo disponibilizado pela Getransp (Gerência de Gestão do Transporte), acompanhado da documentação exigida para cada modalidade, de acordo com legislação.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



2. Em seguida, cumpridas as exigências, será autuado um processo, seguido do pagamento da respectiva taxa do serviço.
3. O veículo deverá ser vistoriado pela Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas (Gevis) e, caso aprovado no procedimento de vistoria veicular, será emitido um certificado autorizando a empresa/pessoa física a operar o serviço.

**Serviço 3** – cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF):

1. Com relação ao cadastramento da frota, o interessado deverá protocolar um requerimento/ofício de cadastramento que, por sua vez, passará por um parecer técnico.
2. Será autuado um processo, que passará por avaliação técnica a fim de verificar se os veículos atendem aos normativos vigentes.
3. Em seguida, o veículo será pré-cadastrado e encaminhado à Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas (Gevis) e, caso aprovado no procedimento de vistoria veicular, será finalizado o cadastramento da frota, que estará efetivamente apta a operar no STPC/DF.

## Horário de atendimento

Horário de atendimento externo: segunda a sexta, das 8h às 12h e das 14h às 17h.

## Endereço do local

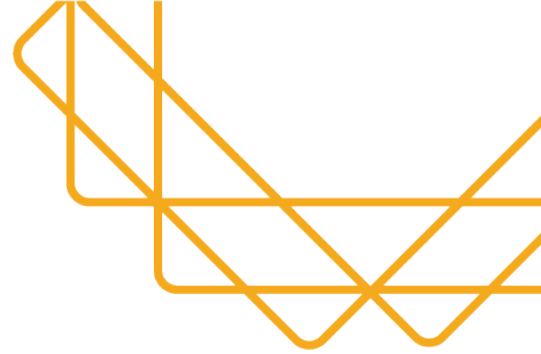
Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 104 .

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- O pleito (demanda) do demandante será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, via requerimento ou ofício, protocolizados no setor de protocolo da Semob.
- A resposta da demanda será enviada ao cidadão via e-mail após a análise da manifestação e/ou da realização do serviço pleiteado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

E-mails:

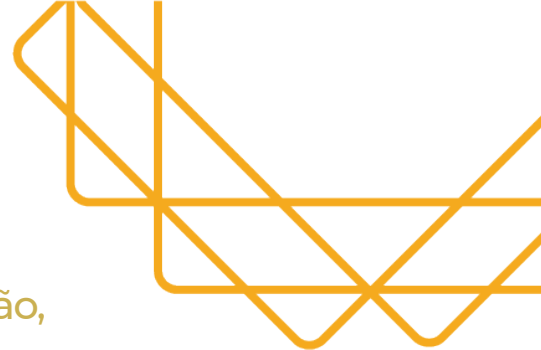
- [gettransp@semob.df.gov.br](mailto:gettransp@semob.df.gov.br),
- [getrur@semob.df.gov.br](mailto:getrur@semob.df.gov.br) e
- [fretamento@semob.df.gov.br](mailto:fretamento@semob.df.gov.br)

## **Prioridade de atendimento**

A depender da demanda e/ou do caso concreto.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Fornecimento de vista processual e/ou cópia de documentos

### Descrição do serviço (quando necessário)

Fornecimento de vistas e cópias de documentos e/ou processos de sanção de caráter disciplinar instaurado em face dos operadores e prestadores de serviço do Sistema de Transporte do Distrito Federal.

### Requisitos

- Ser operador do:
  1. Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF); ou
  2. Serviço de Táxi do Distrito Federal; ou
  3. Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação em rede do Distrito Federal – STIP/DF;
- Também poderá requisitar vista processual ou requerer cópia de documento, aquele que tenha sido autuado por transporte irregular de passageiros, no âmbito do Distrito Federal

### Documentos e informações necessárias

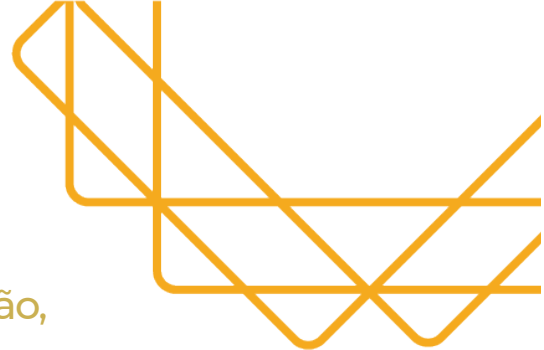
- Preencher formulário REQUERIMENTO DE DOCUMENTO (Anexo III do Manual de Gestão de Documentos do GDF) com a indicação da finalidade específica a que se destina, indicando número do processo administrativo ou o(s) documento(s) a que se refere;
- Anexar cópia de documento de identificação oficial que comprove ser parte interessada ou procuração que comprove ser o representante legal do interessado;
  - >> Em se tratando de cópia, apresentar comprovante de recolhimento da Taxa de Expediente, por meio de Documento de Arrecadação – DAR, código 357.3, nos termos da legislação vigente.

### Custos (quando for o caso);

- Processos e documentos eletrônicos - não há custo para vista ou cópia, desde que fornecida também em formato eletrônico e encaminhada por e-mail;

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



- Processos de documentos físicos - será cobrado o valor por página a ser reproduzida, conforme preço estabelecido no Anexo II da Portaria nº 116, de 11/06/2008, a ser calculado pelo setor responsável.

>> O recolhimento da taxa deverá ser feito no Banco Regional de Brasília – BRB, no valor total resultante do cálculo efetuado entre o número de páginas a serem reproduzidas.

## **Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)**

- Protocolizar requerimento no protocolo, no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101, com indicação de e-mail para envio de resposta;
- Registrar manifestação junto à Ouvidoria do Governo do Distrito Federal ([www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)); **ou**
- Encaminhar solicitação ao e-mail institucional da Gerência de Processamento de Sanções - GEPROS, conforme o serviço, para um dos endereços eletrônicos abaixo, que será respondido por ordem de recebimento:

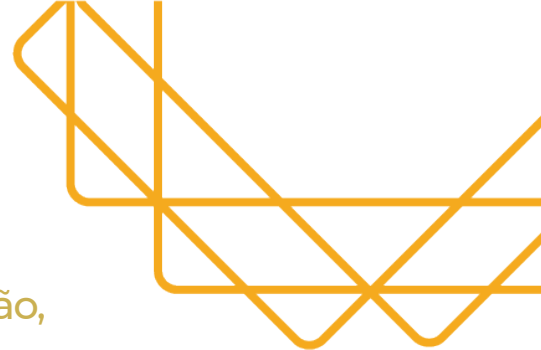
1. Serviço de Táxi: [gepros.taxi@semob.df.gov.br](mailto:gepros.taxi@semob.df.gov.br);
2. STIP/DF: [gepros.stip@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stip@semob.df.gov.br);
3. STPC/DF: [gepros.stpc@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stpc@semob.df.gov.br);
4. Transporte Irregular de passageiros: [gepros@semob.df.gov.br](mailto:gepros@semob.df.gov.br).

## **Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria**

- Ouvidoria;
- E-mail.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Etapas e respectivos prazos

- Preencher formulário REQUERIMENTO DE DOCUMENTO (Anexo III do Manual de Gestão de Documentos do GDF) com a indicação da finalidade específica a que se destina;
  - Anexar cópia de documento de identificação que comprove ser parte ou procuração que comprove ser o representante legal;
  - Em se tratando de cópia, apresentar comprovante de recolhimento da Taxa de Expediente, por meio de Documento de Arrecadação – DAR, código 357.3, nos termos da legislação vigente.
- >> O recolhimento da taxa deverá ser feito no Banco Regional de Brasília – BRB, no valor total resultante do cálculo efetuado entre o número de páginas a serem reproduzidas e o preço estabelecido no Anexo II da Portaria nº 116, de 11/06/2008, da Secretaria de Planejamento e Gestão;
- Protocolar o requerimento.

## Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço. Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)

Das 8h às 14h.

## Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade)

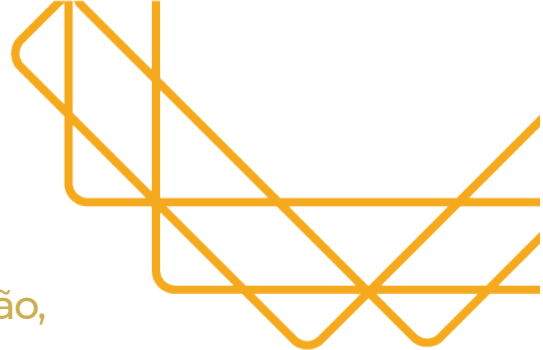
Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 504 .

## Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (por exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)

- Ouvidoria;
- Requerimento a ser entregue no protocolo da Semob - Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- E-mail.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

Telefone: (61) 3233-8887.

## **Prioridade de atendimento**

Respondidos por ordem de recebimento e de acordo com o disposto nos artigos 10 e 11 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

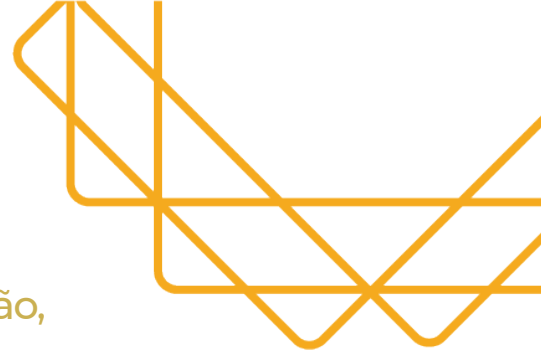
## **Informações adicionais**

O requerimento de cópia ou vista processual poderá ser formulado por representante do interessado, desde que devidamente comprovado por instrumento legal.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Recebimento de Requerimentos, de Defesas Prévias e de Recursos Administrativos à Jari (Junta Administrativa de Recursos de Infrações)

### Descrição do serviço (quando necessário)

Protocolo de requerimentos, defesas prévias e recursos administrativos à Jari.

### Requisitos

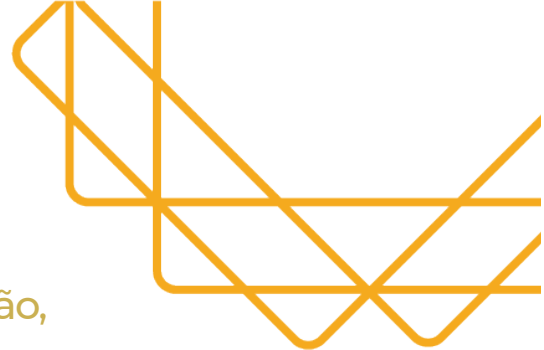
Ser parte interessada em processos administrativo de sanção disciplinar:

1. Operador do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF); ou
2. Autorizatário ou motorista auxiliar do Serviço de Táxi do Distrito Federal; ou
3. Prestador de serviço ou empresa operadora do Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação em rede do Distrito Federal – STIP/DF;
4. Conductor autuado por transporte irregular de passageiro.

### Documentos e informações necessárias

Os requerimentos, defesas prévias e recursos administrativos devem conter, no mínimo:

1. Número do processo administrativo (se houver);
2. Órgão ou autoridade administrativa a que se dirige;
3. Identificação do interessado ou de seu representante legal (mediante apresentação de procuração);
4. Domicílio do recorrente;
5. Endereço de e-mail para recebimento de comunicações;
6. Telefone para contato;
7. Formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos;
8. Data e assinatura do interessado ou de seu representante legal.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: **SUFISA** - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle

## Custos (quando for o caso)

Não há custo.

## Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)

### 1. Operadores do STPC/DF:

- Requerimentos: encaminhar à Gerência de Processamento de Sanções - Gepros, por meio de correspondência eletrônica (e-mail) direcionada ao endereço [gepros.stpc@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stpc@semob.df.gov.br);
- Defesas prévias e recursos: entrega via sistema de protocolo eletrônico (eprotocolo), nos termos da Portaria nº 66/2018.

### 2. Operadores do Serviço de Táxi:

- Encaminhar à Gerência de Processamento de Sanções - Gepros, por meio de correspondência eletrônica (e-mail) direcionada ao endereço [gepros.taxi@semob.df.gov.br](mailto:gepros.taxi@semob.df.gov.br); ou
- Protocolar expediente físico no protocolo da Semob, Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

.

### 3. Empresas Operadoras do STIP/DF:

- Encaminhar à Gerência de Processamento de Sanções - Gepros, por meio de correspondência eletrônica direcionada ao e-mail [gepros.stip@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stip@semob.df.gov.br).

### 4. Prestadores de Serviço do STIP/DF:

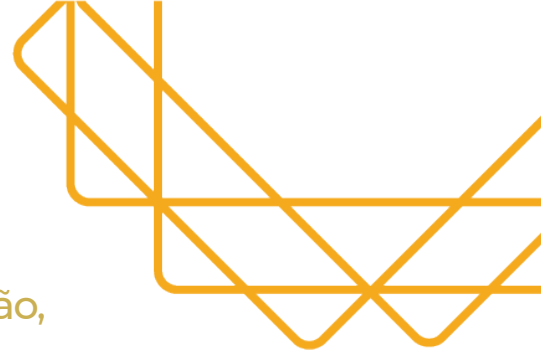
- Encaminhar à Gerência de Processamento de Sanções - Gepros, por meio de correspondência eletrônica (e-mail) direcionada ao endereço [gepros.stip@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stip@semob.df.gov.br); ou protocolar expediente físico no protocolo da Semob, Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

## Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria

Não há.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Etapas e respectivos prazos

• **Etapa 1:** Protocolo de requerimentos, defesas prévias e recursos administrativos devem conter, no mínimo:

- a. Número do processo administrativo (se houver);
- b. Órgão ou autoridade administrativa a que se dirige;
- c. Identificação do interessado ou de seu representante legal (mediante apresentação de procuração);
- d. Domicílio do recorrente;
- e. Endereço de e-mail para recebimento de comunicações;
- f. Telefone para contato;
- g. Formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos;
- h. Data e assinatura do interessado ou de seu representante legal. Em caso de defesas prévias e recursos administrativos à JARI, poderão ser anexadas provas documentais e incluir testemunhas no processo, desde que atendido o prazo estipulado.

• **Etapa 2:** Análise dos documentos protocolados

• **Etapa 3:** Comunicação ao demandante.

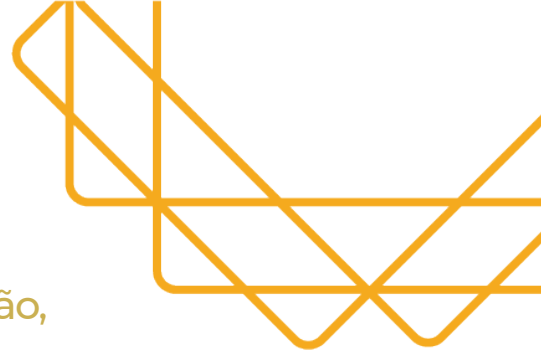
## Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço; Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)

Não há.

## Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade)

Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec).

## Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (por exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle

Os requerimentos protocolados serão respondidos por ordem de recebimento, de acordo com o disposto nos artigos 10 e 11 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

Telefone: (61) 3233-8887.

## **Prioridade de atendimento**

Respondidos por ordem de recebimento e de acordo com o disposto nos artigos 10 e 11 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle

## Emissão de boleto para pagamento de multas aplicadas

### Nome do serviço oferecido

Emissão de boletos para pagamento de multas aplicadas.

### Descrição do serviço (quando necessário)

Emissão de boleto bancário para pagamento de multas aplicadas por irregularidades cometidas relacionadas ao Sistema de Transporte do Distrito Federal.

### Requisitos

Ser parte legítima para solicitação do boleto para quitação do débito proveniente da multa aplicada.

### Documentos e informações necessárias

• Os requerimentos devem conter as informações mínimas para identificação da infração e a consequente localização do processo sancionador correspondente, como:

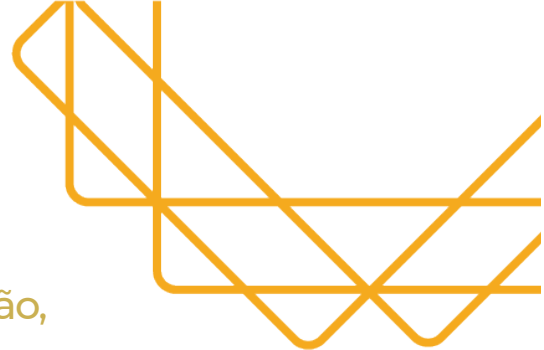
1. Número do processo administrativo (se houver);
2. Identificação do interessado ou de seu representante legal (mediante apresentação de procuração);
3. Domicílio do recorrente e endereço de e-mail para recebimento de comunicações;
4. Telefone para contato;
5. Formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos;
6. Cópias do documento de identificação pessoal oficial e do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV;
7. Data e assinatura do interessado ou de seu representante legal.

### Custos (quando for o caso)

Não há custos.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)

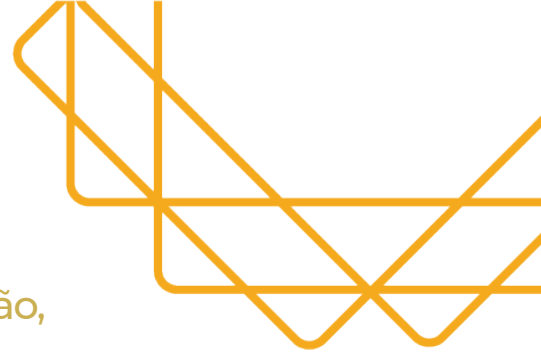
1. Entregar requerimento no protocolo da Semob, localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
2. Encaminhar solicitação por e-mail, conforme segue abaixo:
  - a) Operadores do Serviço de Táxi: [gepros.taxi@semob.df.gov.br](mailto:gepros.taxi@semob.df.gov.br);
  - b) Prestadores de Serviço do STIP/DF: [gepros.stip@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stip@semob.df.gov.br);
  - c) Operadores do Serviço de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal: [gepros.stpc@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stpc@semob.df.gov.br);
  - d) Transporte Irregular de Passageiros: [gepros@semob.df.gov.br](mailto:gepros@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria

Respondidos por e-mail, por ordem de recebimento.

### Etapas e respectivos prazos

- Etapa 1: Protocolo de requerimento para emissão de boleto com as informações mínimas exigidas para localização do processo de sanção disciplinar;
- Etapa 2: Análise dos documentos protocolados;
- Etapa 3: Envio das informações relacionadas à multa para confirmação da geração do boleto;
- Etapa 4: Confirmada a solicitação, emissão do boleto para pagamento e encaminhamento ao demandante;
- Etapa 5: Em se tratando de multa decorrente de transporte irregular de passageiros, após o pagamento do débito, comunicação ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran - DF) para baixa do débito atrelado ao veículo.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle

**Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço;  
Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)**

Das 8h às 14h.

**Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento,  
acessibilidade)**

Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.

**Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (por  
exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)**

Os documentos serão respondidos por ordem de recebimento, em até 5 dias úteis.

**Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do  
andamento do serviço solicitado**

Telefone: (61) 3233-8887.

## **Prioridade de atendimento**

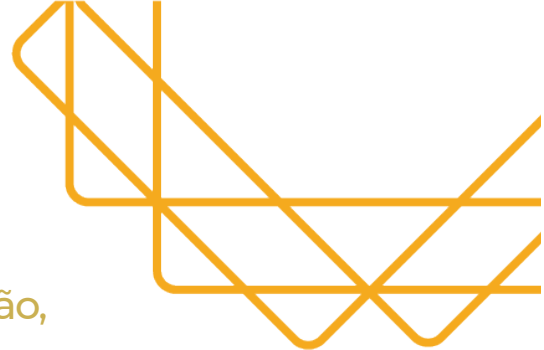
Respondidos por ordem de recebimento em até 5 dias úteis.

## **Informações adicionais**

Os débitos provenientes das multas aplicadas, relacionados aos boletos gerados e não quitados até a data do vencimento, ensejarão a inscrição do requerente em Dívida Ativa do Distrito Federal.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Inspeção veicular

### Nome do serviço oferecido

Vistoria veicular.

### Descrição do serviço (quando necessário)

Vistoria periódica de veículos que compõem a frota das concessionárias e permissionárias integrantes do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, dos autorizatários do Serviço de Táxi e dos prestadores do Serviço de Transporte Privado Coletivo.

### Requisitos

Apresentação da documentação exigida em triagem, onde será feita a análise da conformidade dos documentos apresentados e da situação cadastral dos operadores, prestadores de serviço e veículos. Atestada a conformidade documental, o veículo é encaminhado à inspeção de chassi, para verificação das condições estruturais, técnicas, mecânicas e elétricas e, na sequência, à inspeção de carroceria, para avaliação das condições estruturais, técnicas de segurança e conforto, além da programação visual. Se aprovado, a Gerência de Vistoria e Controle de Equipamentos procederá à emissão do selo público para fixação no veículo inspecionado. Para os serviços públicos de transporte o condutor deverá apresentar-se uniformizado. Já os veículos de transporte público coletivo devem ter os dados do validador transmitidos para o Sistema de Bilhetagem Automática em período não superior a 24 horas.

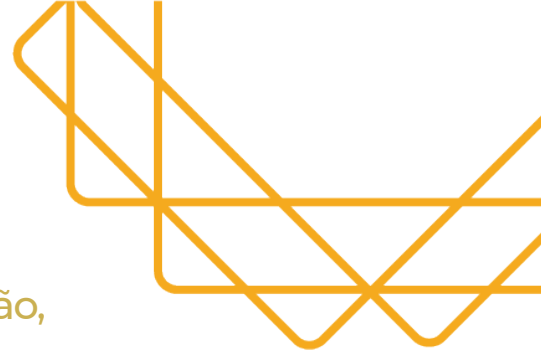
### Documentos e informações necessárias

1. Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV válido;
2. Extrato de Autorização (Serviço de Táxi);
3. Carteira Nacional de Habilitação – CNH do condutor (Serviço de Táxi);
4. Certificado de Conformidade do Taxímetro expedido pelo Inmetro (Serviço de Táxi);
5. Via do Termo de Auditoria Fiscal – TAF, em caso de liberação de penalidade;
6. Laudo de inspeção, caso tenha sido inspecionado por terceiro habilitado (STIP/DF).



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle



## Custos (quando for o caso)

Não há custo.

## Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)

- Operadores do Sistema de Transporte Público Coletivo - STPC/DF e prestadores do Serviço de Transporte Coletivo Privado – STCP- ST/DF - Solicitação de forma presencial, de segunda a sexta, das 7h45 às 13h45, por ordem de chegada;
- Prestadores do Serviço de Táxi – Solicitação, exclusivamente, por meio de agendamento prévio, de segunda a sexta, das 7h45 às 12h e das 13h às 17h, por meio do telefone: (61) 3234-5182.

## Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria:

Presencial, de segunda a sexta, das 7h45 às 13h45.

## Etapas e respectivos prazos

1. Para prestadores do Serviço de Táxi: - Agendamento pelo telefone: (61) 3234-5182.

- Vistoria em data agendada.

Prazo: condicionado à agenda.

2. Operadores do Sistema de Transporte Público Coletivo - STPC/DF e prestadores do Serviço de Transporte Coletivo Privado – STCP- ST/DF:

- Apresentação do veículo para vistoria, respeitada a quantidade predefinida por operador;

- Vistoria por ordem de chegada.

Prazo: mesmo dia.

## Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço: Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)

Presencial, de segunda a sexta, das 7h45 às 13h45.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUFISA - Subsecretaria de Fiscalização,  
Auditoria e Controle

## **Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade)**

Terminal de Vitoria da Semob – SAAN – Setor de Armazenagem e Abastecimento Norte, Quadra 1, lotes 1180/1240. Telefone: (61) 3234-5182.

## **Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (por exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)**

- Ouvidoria;
- Requerimento a ser entregue no protocolo da Semob, no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- E-mail.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

Telefone: (61) 3234-5182.

## **Prioridade de atendimento**

Por ordem de solicitação.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## Atualização cadastral

### Nome do serviço oferecido

Atualização cadastral.

### Descrição do serviço

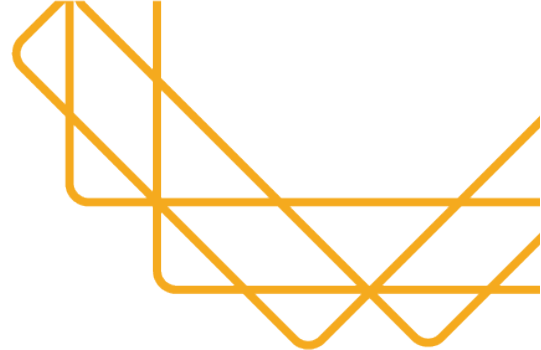
Atualização cadastral anual de autorizatários e motoristas auxiliares.

### Requisitos

Ser autorizarário.

### Documentos e informações necessárias

- Apresentar Carteira Nacional de Habilitação (CNH), categorias B,C,D ou E, com a observação “Exerce atividade remunerada/EAR”. Obs: a CNH pode estar vencida por até 30 dias.
- Comprovante de residência em nome do autorizatário/motorista auxiliar, ou declaração de residência (preenchida e assinada na unidade de atendimento) Semob/Subser.
- Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV) - exceto motoristas auxiliares.
- Atestado médico ou laudo que ateste saúde física e mental para a função de taxista, emitido por instituição ou profissional de saúde ocupacional devidamente qualificado.
- Certidão criminal - nada consta, expedida pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).
- Comprovante de inscrição como segurado do Regime de Previdência Social, em conformidade com a Lei Federal nº 8.212/1991.
- Para o profissional taxista a “inscrição no INSS - Autônomo” nos códigos 1163 ou 1007. Se for inscrito no MEI (Microempreendedor Individual), deve constar a atividade de taxista como atividade principal; Certidão negativa de débitos trabalhista expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST).
- Certificado do curso para taxistas, ministrado por entidade certificada pela Semob/Subser



# SERVIÇO OFERECIDO

## UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

(curso de relações humanas, direção defensiva, primeiros socorros, mecânica e elétrica básica de veículos, conforme Lei Federal nº 12.468/2011).

- Declaração de que não é servidor público na esfera federal, estadual, municipal ou do DF (preenchida e assinada na Unidade de atendimento (Semob/Subser).
- Declaração de que não é detentor de outorga de autorização (preenchida e assinada na Unidade de atendimento (Semob/Subser).
- Extrato de autorização

### Custos

Não há custo.

### Formas de solicitação

Feito por agendamento prévio pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br)

### Forma de prestação dos serviços

Presencial.

### Etapas e respectivos prazos

Agendar previamente o atendimento.

A atualização é feita no atendimento, mediante a apresentação da documentação pelo autorizatário ou por procuração.

### Horário de atendimento

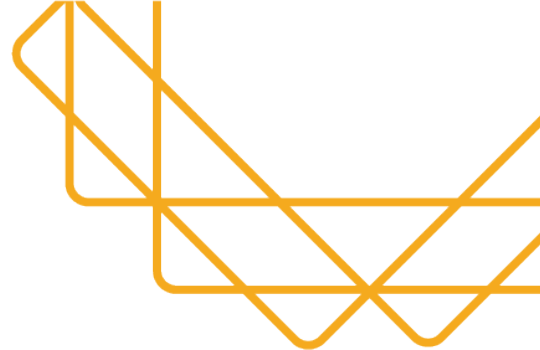
- Atendimento presencial: das 9h às 13h (mediante prévio agendamento).
- Atendimento pelo telefone: das 13h às 17h.
- Tempo estimado: entre 15 e 20 minutos.

### Endereço do local

- Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones: (61) 3550-5331 / 3550-5332

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## **Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário**

A atualização cadastral é feita de imediato no ato do atendimento na Subser, mediante a apresentação da documentação (deve-se agendar previamente para receber o atendimento na unidade).

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

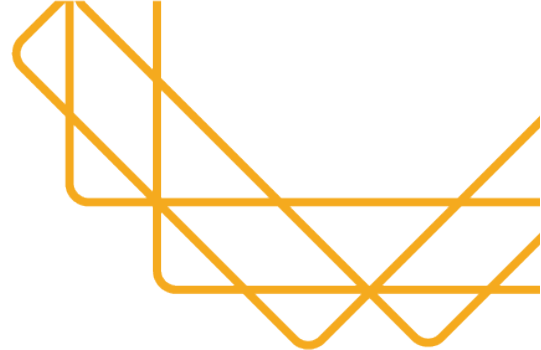
O serviço de atualização é feito somente mediante a apresentação do taxista com toda a documentação, no ato do atendimento.

## **Prioridade de atendimento**

Todos os taxistas devem atualizar anualmente o seu cadastro junto à Subser, até a data da vigência da autorização.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Atualização cadastral de autorizatário de táxi (pessoa jurídica)

### Nome do serviço oferecido

Atualização cadastral de autorizatário de táxi.

### Descrição do serviço

Atualização cadastral de autorizatário de táxi - pessoa jurídica.

### Requisitos

Se empresa de táxi: o representante legal da empresa deverá apresentar a documentação exigida na Lei nº 5.323/2014, para realizar o recadastramento obrigatório.

### Documentos e informações necessárias

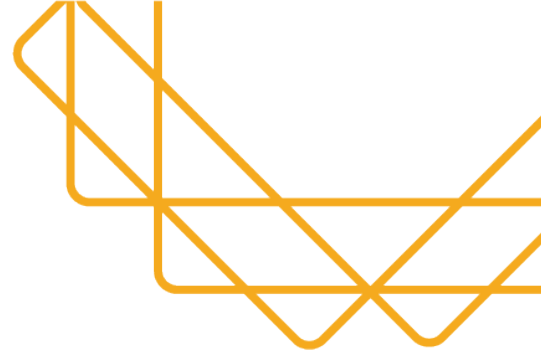
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- Documento oficial do contrato atualizado.
- Extrato de autorização.
- Cópia do Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV).
- Comprovatório de capacidade econômica financeira.
- Comprovatório de capacidade técnica.
- Certidão negativa de débitos trabalhista expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST).
- Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal.
- Comprovatório de que está estabelecido no Distrito Federal.
- Certidão do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

### Custos

Não há custo.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Formas de solicitação

Presencial, mediante agendamento prévio pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.gov.df.br](mailto:atendimentotaxi@semob.gov.df.br).

## Forma de prestação dos serviços

Presencial.

## Etapas e respectivos prazos

- Agendar previamente o atendimento pelo e-mail [atendimentotaxi@semob.gov.df.br](mailto:atendimentotaxi@semob.gov.df.br).
- Apresentar a documentação necessária no atendimento presencial.
- Após análise de conformidade, o interessado será comunicado para comparecer à Subser para receber as autorizações emitidas (prazo 5 dias).

## Horário de atendimento

Atendimento presencial das 9h às 13h (mediante prévio agendamento). Atendimento pelo telefone das 13h às 17h.

## Endereço do local

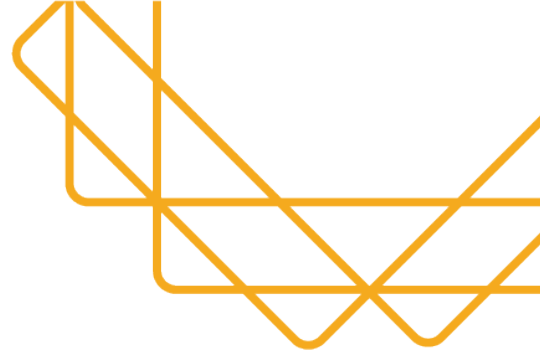
Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones (61) 3550-5331 / 3550- 5332

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

A atualização cadastral é feita de imediato no ato do atendimento na Subser, mediante a apresentação da documentação (deve-se agendar previamente para receber o atendimento na unidade).

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

O serviço de atualização é feito somente mediante a apresentação do taxista com toda a documentação, no ato do atendimento.

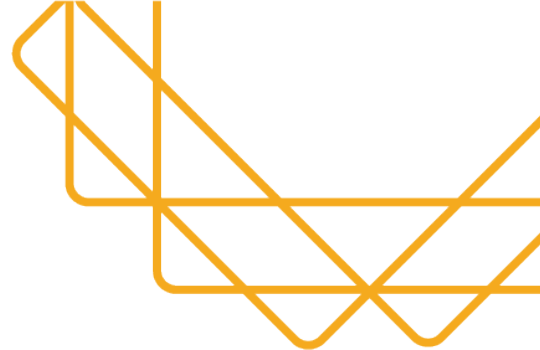
## **Prioridade de atendimento**

As empresas (frota) de táxi, devem atualizar anualmente o seu cadastro junto à Subser até a data da vigência da autorização.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Baixa de motorista

### Nome do serviço oferecido

Baixa de motorista.

### Descrição do serviço

Dar baixa no Sistema em motorista.

### Requisitos

Ser autorizatário ou motorista auxiliar. Deve-se dirigir à Subser e solicitar a baixa de motorista da autorização.

### Documentos e informações necessárias

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – válida.
- Extrato de autorização.
- Assinar o formulário para dar baixa no motorista auxiliar.

### Custos

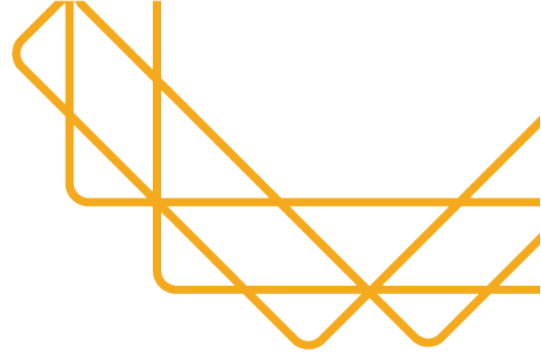
Não há custo.

### Formas de solicitação

Requerimento.

### Forma de prestação dos serviços

Presencialmente, após agendamento prévio pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br).



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## **Etapas e respectivos prazos**

O interessado solicita o agendamento pelo e-mail [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br). A Subser entrará em contato informando o dia/horário agendados e o interessado deverá comparecer à unidade da Subser nos dias definidos.

## **Horário de atendimento**

Atendimento presencial das 9h às 13h (mediante prévio agendamento). Atendimento pelo telefone, das 13h às 17h.

## **Endereço do local**

Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones: (61) 3550-5331 / 3550-5332)

## **Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário**

O atendimento é feito de imediato mediante a apresentação do requerimento.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

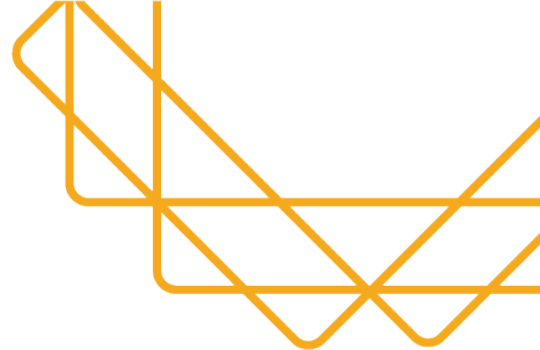
O atendimento é feito de imediato mediante a apresentação do requerimento.

## **Prioridade de atendimento**

Atendimento mediante requerimento do interessado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Baixa de veículo

### Nome do serviço oferecido

Baixa de veículo.

### Descrição do serviço

Baixa de veículo.

### Requisitos

Ser autorizatário.

### Documentos e informações necessárias

#### Primeira etapa:

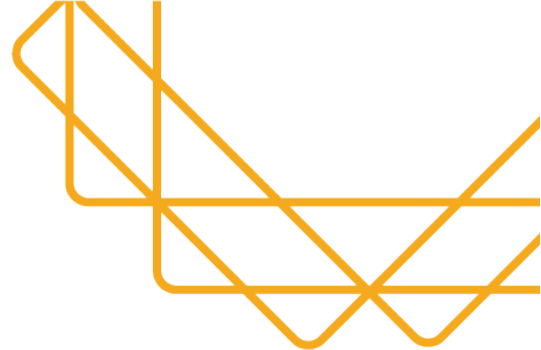
- Agendar o atendimento pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br).
- Comparecer à unidade da Subser com a seguinte documentação:
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – cópia.
- Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV) ou (aluguel) cópia.
- Autorização.
- Formulário de autorização de baixa de veículo (impresso na hora pelo atendente).
- Guias da Secretaria de Fazenda/Economia, do Detran e do Inmetro (impresso na hora pelo atendente).

#### Segunda etapa:

- Comparecer à Secretaria da Fazenda para emissão da parcela correspondente do IPVA e providenciar o pagamento.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



- Comparecer ao Detran/DF com a guia impressa pela Subser para solicitar a baixa do veículo o qual irá mudar da categoria de aluguel para a particular, seguindo as etapas exigidas pelo órgão.
- Comparecer ao Inmetro ou oficina credenciada, com a guia impressa pela Subser para depósito do taxímetro.

## Terceira etapa

- Comparecer ao terminal de vistorias da Semob (Gerência de Vistoria - Gevis), portando o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV), em que consta a categoria como particular. Esse documento será incluído no processo e arquivado na Gerência de Vistoria.
- Após a vistoria de baixa e retirada do selo, a Gevis entrega a cópia da guia de vistoria de baixa e inclui cópia no processo para caracterizar a conclusão da etapa de baixa do veículo.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

Requerimento.

## Forma de prestação dos serviços

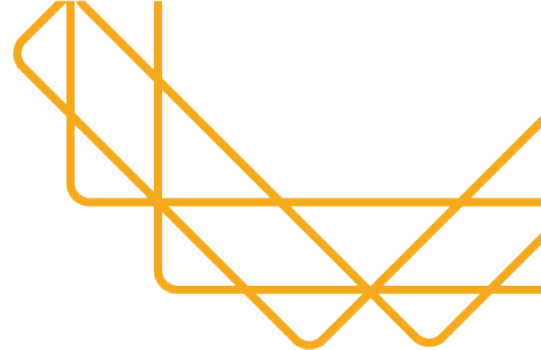
Presencialmente mediante agendamento prévio realizado pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br).

## Etapas e respectivos prazos

Agendar previamente o atendimento pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br). No ato do atendimento, o interessado receberá as guias e ofícios de encaminhamento aos órgãos pertinentes.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Primeira etapa :

Comparecer à unidade da Subser com a seguinte documentação:

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – cópia.
- Certificado de Propriedade do Veículo - CRLV do ano (aluguel).
- Autorização: formulário de autorização de baixa de veículo (impresso na hora pelo atendente na Subser).
- Guias do Detran/DF e Inmetro (impresso na hora pelo atendente na Subser).

## Segunda etapa:

- Comparecer ao Detran/DF com a guia impressa pela Subser para solicitar a baixa do veículo, o qual irá mudar a categoria de aluguel para particular.
- Comparecer ao Inmetro ou oficina credenciada, com a guia emitida pela Subser para realizar o depósito do taxímetro.

## Terceira etapa:

Comparecer à Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas (GEVIS) para proceder a vistoria de baixa do veículo com a seguinte documentação:

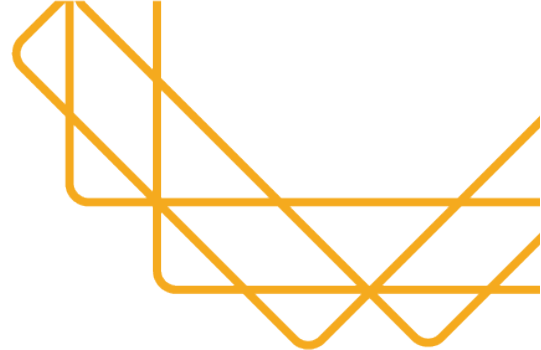
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH); Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV) do ano na categoria particular.
- Protocolo com o número do processo de baixa (fornecido pela Subser.)

## Informações adicionais:

- As pessoas legitimadas para proceder à baixa do veículo são: autorizatário, motorista auxiliar, procurador com poderes específicos sobre o veículo ou proprietário do veículo (nesse caso a prova se faz com o CRLV no nome do proprietário).
- O veículo tem que ser apresentado totalmente descaracterizado sem taxímetro, sem faixas ou qualquer outro apetrecho do serviço de táxi.
- Após a vistoria de baixa veicular e retirada do selo, será entregue comprovante de baixa para fins de prova junto à Subser.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h.
- Local: SAAN, Quadra 01, lotes 1180 a 1240; Telefone: (61)3234-5182.
- Responsável: Gerência de Vistoria e Fiscalização de Equipamentos e Estruturas (GEVIS).
- [gevis@semob.df.gov.br](mailto:gevis@semob.df.gov.br)

## Horário de atendimento

Atendimento presencial, das 9h às 13h (mediante prévio agendamento). Atendimento pelo telefone, das 13h às 17h.

## Endereço do local

Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones: (61) 3550-5331 / 3550-5332

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

No ato do atendimento, o interessado recebe as guias e ofícios de encaminhamento aos órgãos pertinentes.

## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

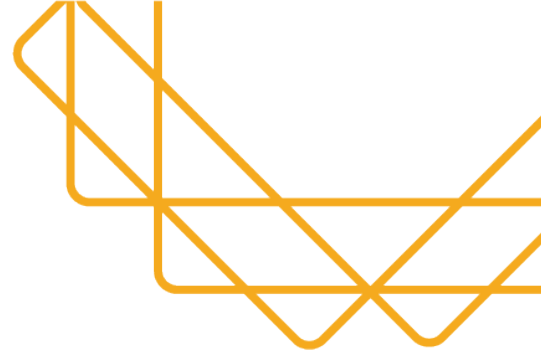
No ato do atendimento, o interessado recebe as Guias e Ofícios de encaminhamento aos órgãos pertinentes.

## Prioridade de atendimento

O atendimento é feito mediante solicitação do serviço.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Transferência de autorização de táxi

### Nome do serviço oferecido

Transferência de autorização de táxi.

### Descrição do serviço

Transferência de autorização de táxi.

### Requisitos

Ser autorizatário e estar com a autorização atualizada.

### Documentos e informações necessárias

O processo de transferência de autorização de táxi é dividido em três etapas.

#### Primeira etapa:

- O interessado entrega o requerimento com a documentação exigida para a transferência.

#### Segunda etapa:

- Será feita a análise da documentação recebida.

#### Terceira etapa:

- É feita a entrega da taxa de transferência de autorização de táxi e a apresentação do veículo e, em seguida, deve ser feito o emplacamento do veículo.

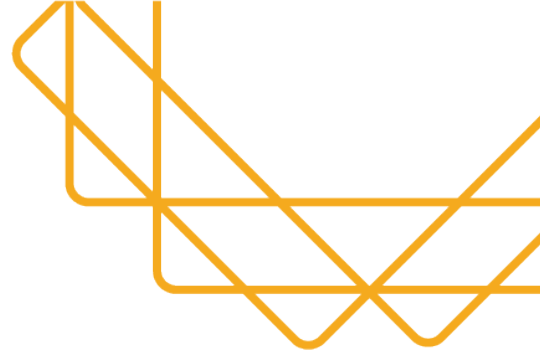
Poderão ser solicitados quaisquer dos documentos abaixo:

#### Primeira etapa:

- Requerimento de transferência (modelo disponível na Subser). Apresentar Carteira Nacional de Habilitação (CNH), categoria B, C, D ou E com a observação “exerce atividade remunerada - EAR”.
- Comprovante de residência no nome do interessado, ou declaração de residência (preenchida e assinada na unidade da Subser).

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



- Atestado médico ou laudo que ateste saúde física e mental para a função de taxista, emitido por instituição ou profissional de saúde ocupacional devidamente qualificado.
- Certidão Criminal - Nada consta, expedida pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT).
- Comprovante de inscrição como segurado do Regime Geral de Previdência Social. Para o profissional taxista a “inscrição no INSS - Autônomo” nos códigos 1163 e 1007. Se for inscrito no MEI - Microempreendedor Individual, deve constar a atividade de taxista, como atividade principal.
- Certidão negativa de débitos trabalhistas, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST).
- Certificado do curso para taxistas, ministrado por entidade certificada pela Semob/Subser (curso de relações humanas, direção defensiva, primeiros socorros, mecânica e elétrica básica de veículos, conforme Lei Federal nº 12.468/2011).
- Declaração de que não é servidor público na esfera federal, estadual, municipal ou do DF (preenchida e assinada na Unidade de atendimento (Semob/Subser)).
- Declaração de que não é detentor de Outorga de Autorização (preenchida e assinada na Unidade de atendimento (Semob/Subser)).

## Segunda etapa:

- Apresentar o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV), nota fiscal ou DUT do veículo a ser vinculado na autorização.
- Taxa de transferência (DAR- avulso- código 8608). Apresentar comprovante de recolhimento, pagamento.

## Terceira etapa:

- Apresentar o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV) - aluguel. Apresentar o certificado do Inmetro no nome do interessado para conclusão do processo.
- Comparecer ao terminal de vistoria (GEVIS) para vistoria final do veículo e receber a autorização e a entrega do selo para iniciar as atividades de taxista.

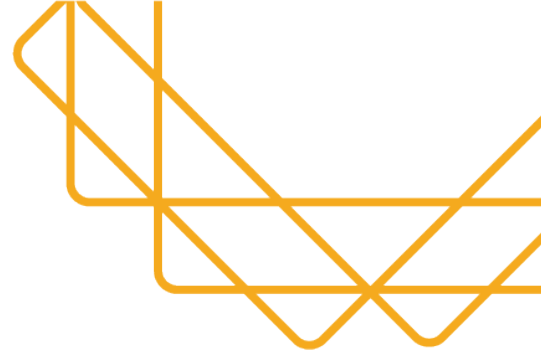
## Custos

Não há custo.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Formas de solicitação

Requerimento, mediante agendamento prévio realizado pelo e-mail: atendimento@taxi@semob.df.gov.br.

## Forma de prestação dos serviços

Presencialmente, desde que realizado agendamento prévio pelo e-mail: atendimento@taxi@semob.df.gov.br.

## Etapas e respectivos prazos

### Primeira etapa:

- Protocolo do requerimento de transferência (modelo disponível na Subser).

### Segunda etapa:

- Apresentar o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV), nota fiscal ou DUT do veículo a ser vinculado na autorização - comprovante de pagamento da taxa de transferência.

### Terceira etapa:

- Apresentar o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV)- aluguel. Apresentar o certificado do Inmetro no nome do interessado para conclusão do processo. Comparecer ao terminal de vistoria (Gevis) para vistoria final do veículo, e receber a autorização e a entrega do selo para iniciar as atividades de taxista.

## Horário de atendimento

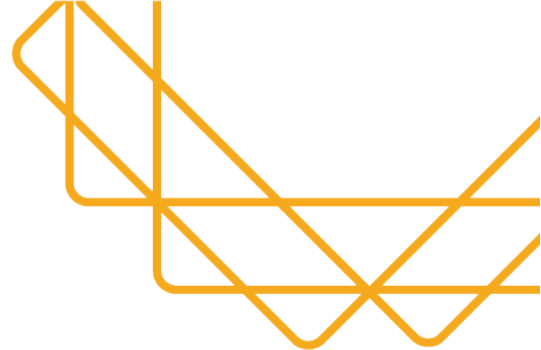
Atendimento presencial, das 9h às 13h (mediante prévio agendamento). Atendimento pelo telefone, das 13h às 17h.

## Endereço do local

Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones (61) 3550- 5331 / 3550-5332

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## **Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário**

A Subser/Coti informará diretamente ao interessado sobre a análise do processo.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

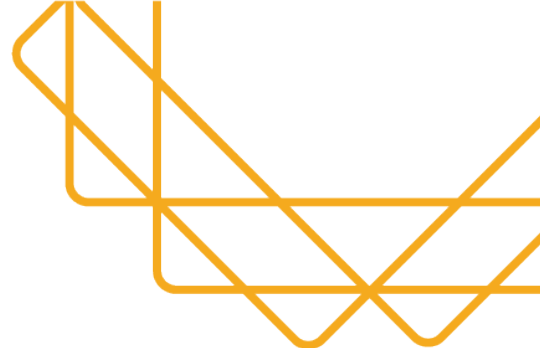
Consulta sobre a análise do processo poderá ser feita diretamente na Subser, no horário de atendimento.

## **Prioridade de atendimento**

Mediante apresentação do requerimento e documentação complementar.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Autorização ou renovação de cadastro para ser operadora do STIP/DF

### Nome do serviço oferecido

Autorização ou renovação de cadastro para ser operadora do STIP/DF .

### Descrição do serviço

A pessoa jurídica que pretenda disponibilizar e operar aplicativo *on-line* de agenciamento de viagens, visando conexão entre passageiros e prestadores, deve obter autorização da Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal (Semob/DF).

### Requisitos

A pessoa jurídica que objetive a autorização para disponibilizar e operar aplicativo *on-line* de agenciamento de viagens, visando conexão entre passageiros e prestadores do STIP/DF, deve protocolizar na Semob/DF os documentos que comprovem o cumprimento dos seguintes requisitos:

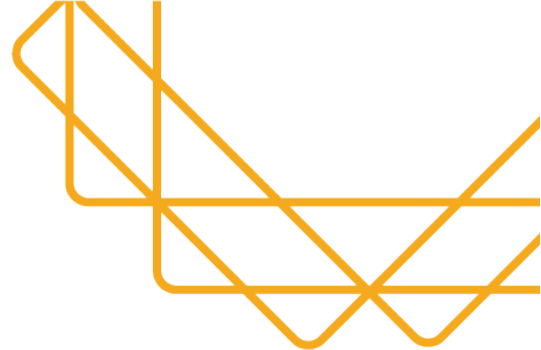
- I – Ser pessoa jurídica organizada especificamente para essa finalidade.
- II – Estar regularmente constituída perante à Junta Comercial.
- III – Possuir matriz ou filial no Distrito Federal.
- IV – Possuir inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.
- V – Possuir inscrição no Cadastro Fiscal do Distrito Federal –CF/DF.
- VI – Possuir aplicativo *on-line* de agenciamento de viagens.
- VII – Recolher a taxa relativa à autorização.

Documentos e informações necessárias:

- I – Ser pessoa jurídica organizada especificamente para essa finalidade.
- II – Estar regularmente constituída perante à Junta Comercial

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



II – Possuir matriz ou filial no Distrito Federal.

IV – Possuir inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ

V – Possuir inscrição no Cadastro Fiscal do Distrito Federal –CF/DF.

VI – Possuir aplicativo *on-line* de agenciamento de viagens.

VII – Recolher a taxa relativa à autorização.

## Custos

- Taxa de R\$ 490,00 para o primeiro credenciamento.
- Taxa de R\$ 250,00 para as renovações de credenciamento
- conforme §2º do Art. 4º da Lei 5.691/2016, do inciso VII do Art. 9º do Decreto nº 42.011/2021, associado à Portaria nº 100/2021

## Formas de solicitação

Protocolizar requerimento na Semob/DF com os documentos já listados.

## Forma de prestação dos serviços

Presencial para a solicitação.

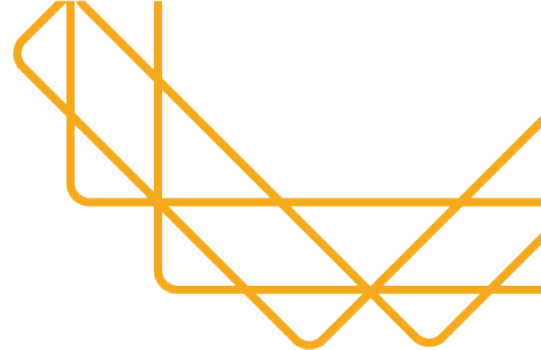
## Etapas e respectivos prazos

- A empresa faz a solicitação de forma presencial. O pedido será analisado pela Semob;
- Será emitido o DAR para pagamento de Taxa de Credenciamento. Em caso de deferimento da solicitação feita, será emitido um Certificado Anual de Autorização (CAA), que é válido por um ano e contém as datas de início e fim de vigência. A renovação da autorização deve ser requerida com antecedência mínima de 30 dias da expiração de seu prazo de validade. Sendo necessário que a documentação exigida seja atualizada e enviada.
- Será emitida o DAR para renovação nos valores apresentados acima.
- Há prazo para análise do pleito.

## Horário de atendimento

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Endereço do local

Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Salas 104. Telefones: (61) 3550-5331 / 3550-5332.

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

Recebimento via requerimento.

Resposta será dada por e-mail.

## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

Solicitação via e-mail.

Resposta será dada por e-mail.

## Prioridade de atendimento

Por ordem de chegada.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## Autorização ou renovação de cadastro para ser prestador (motorista) do STIP/DF

### Nome do serviço oferecido

Autorização ou renovação de cadastro para ser prestador (motorista) do STIP/DF.

### Descrição do serviço

A pessoa física que pretenda realizar o transporte remunerado de passageiros de forma privada deve obter autorização da Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal (Semob/DF).

### Requisitos

A Pessoa Física que objetive a autorização para realizar o transporte remunerado de passageiros de forma privada no STIP/DF deve se cadastrar na empresa operadora, que realizará a intermediação entre o passageiro e o prestador. Após a realização desse cadastro, a empresa operadora enviará para a Semob os dados do prestador bem como os dados do veículo, por meio de arquivos de dados conforme portaria 54/2017. A Semob irá enviar o DAR referente ao pagamento de taxa referente ao cadastro dos prestadores. Juntamente com o DAR, é enviado arquivo de dados às operadoras, indicando quais prestadores estão sendo renovados/cadastros bem como o seu CAA provisório que apenas é considerado válido após a efetivação do pagamento do DAR. O DAR é cobrado da empresa operadora que pode repassar aos prestadores o valor referente à taxa de cadastro/renovação do prestador conforme § 4º do Art. 11-C da Lei 5.691/2016.

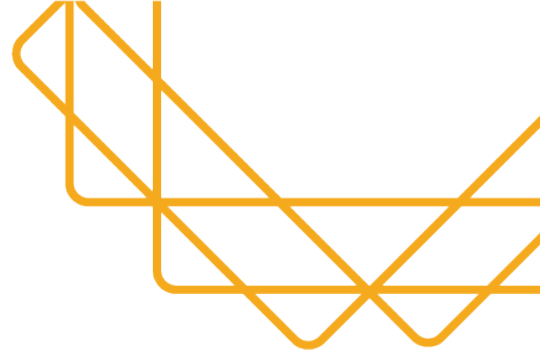
### Documentos e informações necessárias

I - Possuir Carteira Nacional de Habilitação compatível com a categoria B ou superior com a informação de que exerce atividade remunerada, conforme especificações do Conselho Nacional de Trânsito – Contran.

II - Apresentar o veículo a ser cadastrado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



III - Apresentar Certidão de Nada Consta Criminal expedida pelo Distribuidor Criminal do Distrito Federal e, se for o caso, também do Estado em que for residente.

## Custos

- Taxa de R\$ 40,00 para o primeiro credenciamento.
- Taxa de R\$ 40,00 para as renovações de credenciamento.
- Conforme inciso IX do Art. 8º da Lei 5.691/2016, inciso IV do Art. 14 do Decreto nº 42.011/2021, associado à Portaria nº 100/2021

## Formas de solicitação

Cadastro junto à empresa operadora do STIP/DF.

## Forma de prestação dos serviços

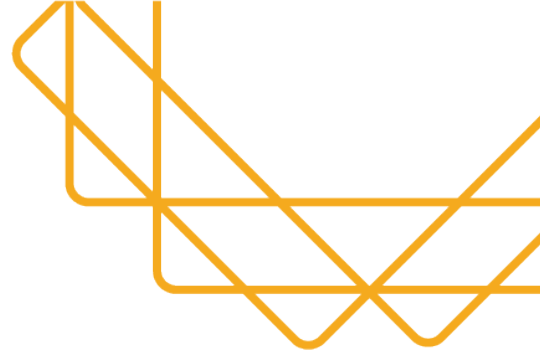
Automática via troca de arquivos entre a Semob e a empresa operadora.

## Etapas e respectivos prazos

A pessoa física que objetive a autorização para realizar o transporte remunerado de passageiros de forma privada no STIP/DF deve se cadastrar na empresa operadora que realizará a intermediação entre o passageiro e o prestador. Após a realização desse cadastro, a empresa operadora enviará para a Semob os dados do prestador bem como os dados do veículo via arquivos de dados conforme portaria 54/2017. A Semob irá enviar o DAR referente ao pagamento de taxa referente ao cadastro dos prestadores. Juntamente com o DAR, é enviado arquivo de dados às operadoras indicando quais prestadores estão sendo renovados/cadastros bem como o seu CAA provisório que apenas é considerado válido após a efetivação do pagamento do DAR. O DAR é cobrado da empresa operadora que pode repassar aos prestadores o valor referente à taxa de cadastro/renovação do prestador conforme § 4º do Art. 11-C da Lei 5.691/2016.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## **Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira, das 9h às 13h.

## **Endereço do local**

Internet no site da empresa operadora. Telefones: (61) 3550-5331 / 3550-5332

## **Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário**

Recebimento via requerimento.

Resposta será dada por e-mail.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado**

Solicitação via e-mail.

Resposta será dada por e-mail.

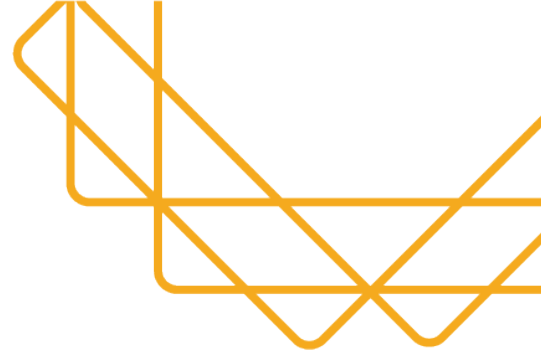
## **Prioridade de atendimento**

Por ordem de chegada.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Baixa ou atualização cadastral de Veículo do STIP/DF

### Nome do serviço oferecido

Baixa ou atualização cadastral de Veículo do Sistema de Transporte Individual de Passageiros do DF - STIP/DF

### Descrição do serviço (quando necessário)

A pessoa física responsável pelo cadastro do veículo e/ou o proprietário do veículo.

### Requisitos

A pessoa física que desejar descadastrar seu veículo no STIP/DF deve protocolizar na Semob/DF os a requisição de baixa com determinados documentos.

### Documentos e informações necessárias

Caso seja o proprietário do veículo:

- I - CRLV;
- II - Documento assinado solicitando a baixa do veículo;
- III - Documento Oficial com foto e assinatura;
- IV - E-mail para resposta;

Caso não seja o proprietário do veículo, a pessoa deve apresentar os seguintes documentos, além dos já listados acima:

- I - Contrato de locação do veículo (caso seja veículo de aluguel);
- II - Documento registrado em cartório que o autorize a realizar alterações cadastrais referentes ao veículo junto a Semob, assinada pelo proprietário do veículo.

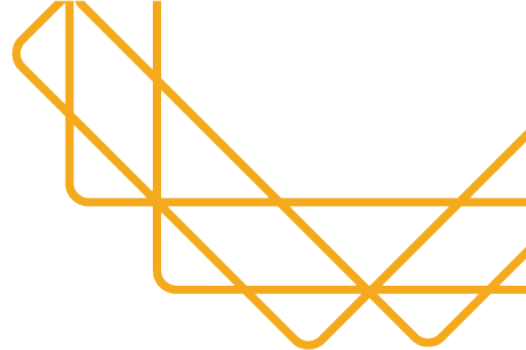
### Custos (quando for o caso)

Não há custos

**Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via PARTICIPA-DF, por exemplo)**

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



Protocolizar(requerimento) na Semob/DF os documentos já listados

## **Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria;**

Presencial para a solicitação.

## **Etapas e respectivos prazos**

A Pessoa Física faz a solicitação de forma presencial.

## **Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço; Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)**

Segunda a Sexta-feira, das 9h às 13h.

## **Endereço do local (mapa, foto, localizador GPS, linhas de ônibus, estacionamento, acessibilidade)**

SAUS - Quadra 1 bloco G - lotes 3 e 5 - Edifício Telemundi I - Térreo, Sala 01. (protocolo Semob)

## **Procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário (por exemplo, por meio da Ouvidoria, requerimento)**

Recebimento via requerimento.

Resposta será dada por e-mail.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado;**

Solicitação via e-mail.

Resposta será dada por e-mail.

## **Prioridade de atendimento**

Por ordem de chegada.

**Secretaria  
de Transporte  
e Mobilidade**

