

Secretaria  
de Transporte  
e Mobilidade



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

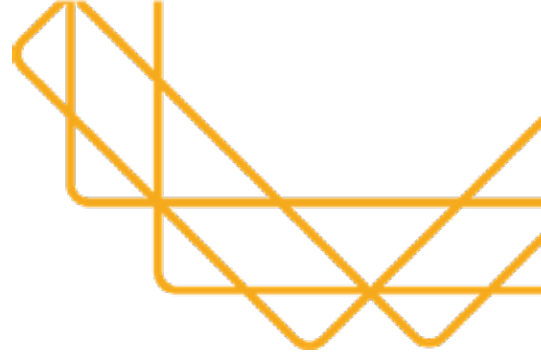
---

O QUE A SECRETARIA  
DE TRANSPORTE  
E MOBILIADADE  
FAZ POR VOCÊ

---

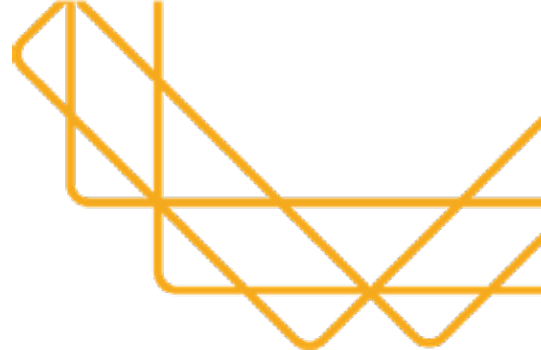
# ÍNDICE

SERVIÇOS	PÁGINA
• Gestão da Infraestrutura cicloviária do DF .....	5
• Gestão do mobiliário urbano do DF .....	8
• Serviço realizado pela Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília – UARB - Confecção de autorizações – Serviços 1,2 e 3 .....	11
• Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema Básico de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF .....	18
• Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Complementar Rural do DF .....	21
• Emissão de autorização para o transporte coletivo privado, cadastramento dos prepostos e cadastramento da frota do Sistema de Transporte Público Coletivo do DF .....	24
• Fornecimento de vista processual e/ou cópia de documentos .....	28
• Recebimento de Requerimentos, de Defesas Prévias e de Recursos Administrativos à JARI .....	32
• Emissão de Boletos para Pagamento de Multas Aplicadas .....	36
• Inspeção veicular .....	39
• Atualização cadastral .....	42
• Atualização cadastral de autorizatário de táxi .....	45
• Baixa de motorista .....	48
• Matrícula de motorista .....	50
• Baixa de veículo .....	53
• Emplacamento de veículo .....	56
• Transferência de autorização de táxi .....	59
• Declaração de Isenção de IPI e ICMS .....	62
• Declaração de extrato de autorização .....	64
• Autorização ou renovação de cadastro para ser operadora do STIP/DF.....	66
• Autorização ou renovação de cadastro para ser prestador do STIP/DF (motorista) .....	69
• Baixa ou atualização cadastral de veículo do STIP/DF .....	72



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## Gestão da Infraestrutura cicloviária do Distrito Federal

### Nome do serviço oferecido

Gestão da Malha Cicloviária do Distrito Federal - implantação de novas infraestruturas cicloviárias..

### Descrição do serviço

Implantação de novas infraestruturas cicloviárias (Ciclovias, Ciclofaixas, Calçadas Compartilhadas, Ciclorotas)

### Requisitos

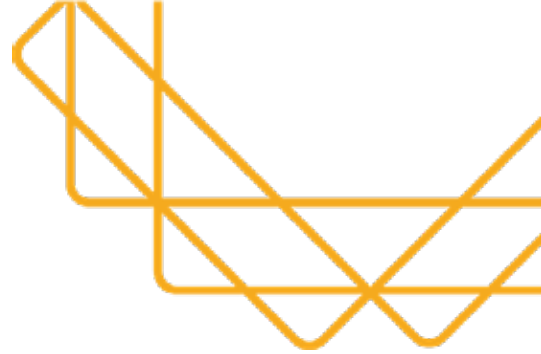
- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da Semob – Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
- Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar na administração local.
- Registrar manifestação de Ouvidoria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

### Documentos e informações necessárias

- Identificação clara do local onde se pretende a implantação da nova infraestrutura cicloviária, de forma a facilitar o entendimento do trecho ou trajeto.
  - Identificação da Região Administrativa, do Setor, Quadra, Via ou Rodovia.
  - Descrição de trajeto com pontos de referencia para auxiliar no entendimento da proposta
  - Documentos complementares com objetivo de auxiliar no entendimento da proposta: Mapa, foto, arquivos SHP, DWG, KML e outros

### Custos

Não há custo.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Formas de solicitação

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

- Ouvidoria - link: [www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)
- Telefone: 162.
- Presencial – Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF - Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306.
- e-mail protocolo: [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br)

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

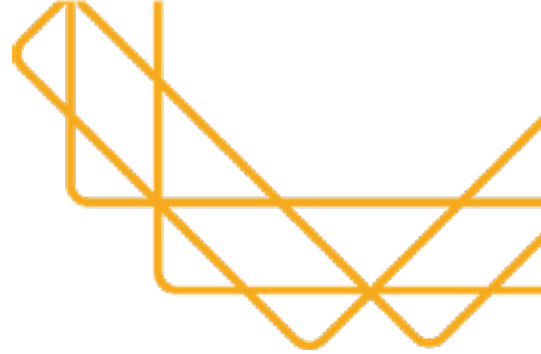
## Forma de prestação dos serviços

- Análise técnica da proposição/solicitação
- Inserção no Mapa Ciclovitário do DF
- Elaboração de projeto (depende de disponibilidade de pessoal ou contrato)
- Execução de obra (depende da disponibilidade de contrato)

## Etapas e respectivos prazos

- Análise técnica do proposta:
  - Análise de compatibilidade com outros projetos ou infraestruturas previstas e/ou existentes, através do Geoportal;
  - Análise de dados de demanda potencial, acidentes e população atendida pela infraestrutura proposta;
  - Análise presencial do local
- Definição de traçado preliminar e inserção da proposta no Mapa Ciclovitário do DF
- Elaboração de projeto (depende de disponibilidade de pessoal ou contrato)
- Execução da obra (depende da disponibilidade de contrato)

Prazos condicionados à disponibilidade contratual, orçamentaria e às prioridades de atendimento da Secretaria.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Horário de atendimento

- Atendimento ao cidadão, das 8h às 17h.

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

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

## 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.

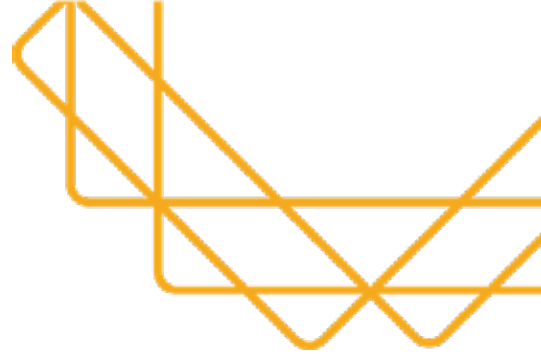
## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

- [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

As demandas serão analisadas por ordem de registro da solicitação, a elaboração de projetos e a execução de obras será realizada dando prioridades a regiões com alta demanda, potencial de integração com sistema de transporte, áreas com riscos de acidentes de trânsito, regiões com maior carência de infraestrutura cicloviária.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Gestão do Mobiliário Urbano do Distrito Federal

### Nome do serviço oferecido

Gerência de Mobiliário Urbano: implantação, substituição, remanejamento e manutenção dos abrigos de passageiros e placas de sinalização de todo o Distrito Federal.

### 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.

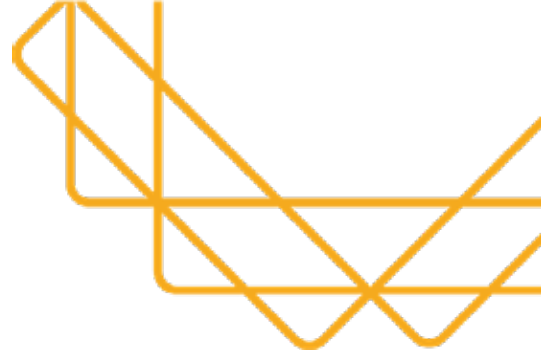
### Documentos e informações necessárias

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

1. Site: **[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.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.ouv.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

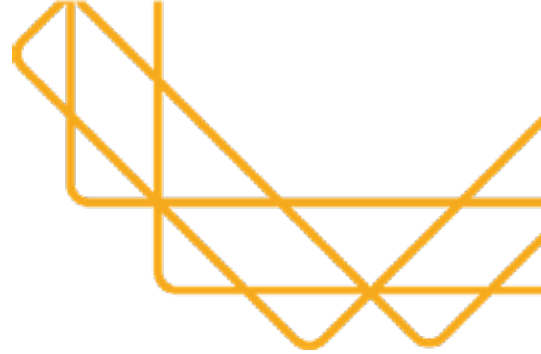
1. Análise prévia no local e/ou via documento e aplicativos: *Google Maps* e *Earth*, aplicativo DF no Ponto e Geoportal.
- O prazo está condicionado à disponibilidade contratual, bem como às prioridades de atendimento.

## 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 OUV-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

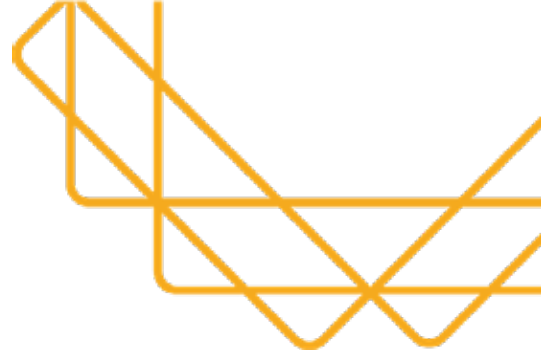
- E-mails: [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br); [ouvidoria@semob.df.gov.br](mailto:ouvidoria@semob.df.gov.br)

## Prioridade de atendimento

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

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



## Serviço realizado pela Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília – UARB - Confecção de autorizações – Serviços 1,2 e 3

### Serviços oferecidos

Confecção de autorizações – Serviços 1,2 e 3

### Nome do serviço oferecido

Serviço 1 – autorização concedida a pessoas/empresas/organizações/entidade/órgãos públicos para realização de eventos na Rodoviária do Plano Piloto.

Serviço 2 – autorização concedida aos permissionários/órgãos públicos para realização de obras, reformas e serviços nas lojas/boxes/quiosques presentes na Rodoviária do Plano Piloto.

Serviço 3 – autorização concedida aos veículos de fretamento que fazem a ancoragem/acostagem a serviço de empresas/órgãos públicos na Rodoviária do Plano Piloto.

### Descrição do serviço

**Serviço 1** – outorga de autorização para realização de eventos nas dependências da Rodoviária do Plano Piloto.

**Serviço 2** – outorga de autorização para realização de obras, reformas e serviços nas lojas/boxes/quiosques presentes na Rodoviária do Plano Piloto.

**Serviço 3** – outorga de autorização para ancoragem/acostagem de veículos de fretamento a serviço de empresas/órgãos públicos na Rodoviária do Plano Piloto.

### Requisitos – Comuns aos serviços 1,2 e 3

Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da UARB: Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093.

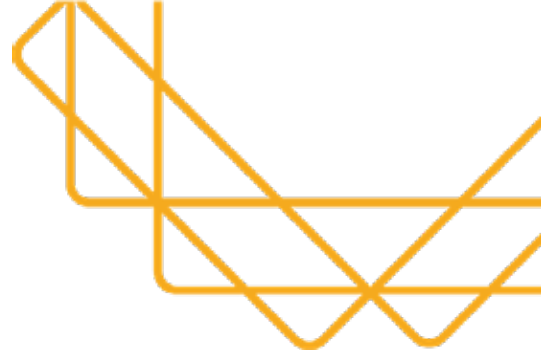
### Documentos e informações necessárias

Serviço 1 – protocolar requerimento em duas vias com os seguintes dados:

- a) nome do evento;
- b) data do evento;
- c) horário do evento (início e término);

# SERVIÇO OFERECIDO

## UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais



d) especificação/finalidade do evento;

e) nome completo e CPF do responsável pelo evento ou do representante legal / contratual das empresas / organizações / entidade / órgãos públicos, com CNPJ;

f) contatos (e-mail e telefone) e

g) detalhamento/dados dos participantes (nome e documento oficial).

### **Serviço 2 – protocolar requerimento em duas vias com os seguintes dados:**

a) nome completo e CPF do responsável pelas obras, reformas e serviços ou do representante legal / contratual das empresas / organizações / entidade / órgãos públicos, com CNPJ;

b) data e horário da execução (início e término);

c) contatos (e-mail e telefone) e

d) detalhamento/dados dos executores (nome e documento oficial).

### **Serviço 3 – protocolar requerimento em duas vias com os seguintes dados:**

a) nome completo e CPF do responsável ou do representante legal / contratual das empresas / organizações / entidade / órgãos públicos, com CNPJ;

b) CRLV do veículo;

c) contatos (e-mail e telefone) e

d) CNH dos condutores).

### **Custos - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

Não há custo.

### **Formas de solicitação - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

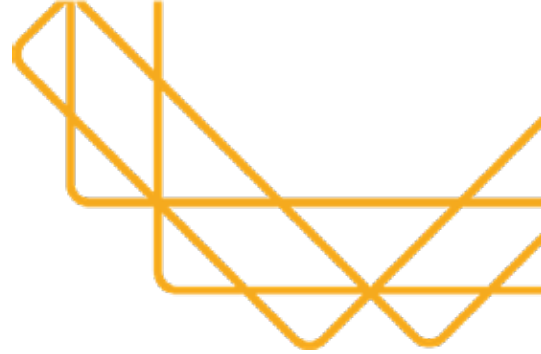
Requerimento/ofício protocolizado no setor de protocolo da UARB ou via e-mail

### **Forma de prestação dos serviços - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

Presencial, telefone e internet.

### **Etapas e respectivos prazos Comuns aos serviços 1,2 e 3**

Protocolo do requerimento acompanhada da respectiva documentação, com antecedência mínima de dez dias.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## **Horário de atendimento - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

Horário de atendimento externo: segunda a sexta, das 7h às 12h e das 14h às 19h.

## **Endereço do local - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília – UARB - Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093

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

### **Comuns aos serviços 1, 2 e 3**

O pleito (demanda) do demandante será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, via requerimento, ofício protocolizados no setor de protocolo da UARB ou e-mail.

A resposta da demanda será enviada ao requerente via e-mail ou telefone após a análise da manifestação e/ ou da realização do serviço pleiteado.

Caso haja necessidade poderá ser marcada reunião com o Chefe da Unidade.

## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado - Comuns aos serviços 1,2 e 3**

[uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br),

(61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093

## **Prioridade de atendimento -Comuns aos serviços 1,2 e 3**

A depender da demanda e/ou do caso concreto.

## **SERVIÇO 4**

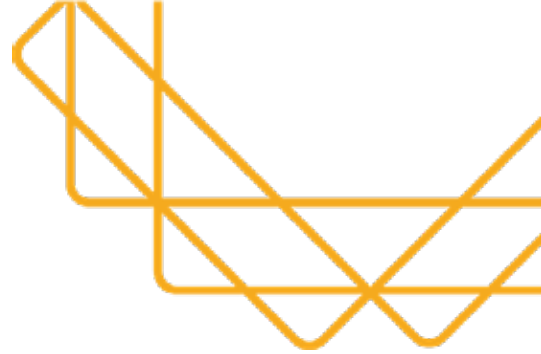
Unidade: Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília - UARB

### **Serviços oferecidos**

Cadastramento e acompanhamento de pessoas em situações de rua – Serviços 4

### **Nome do serviço oferecido**

Serviço 4 – cadastro e levantamento das demandas das pessoas em situação em rua presentes na



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

Rodoviária do Plano Piloto, com posterior encaminhamento à rede de atendimento social do Distrito Federal (SEDES, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Defensorias Públicas, Polícia Militar e Civil).

## Descrição do serviço

Serviço 4 – pessoas em situação de vulnerabilidade social procuram a administração ou são submetidas a triagem realizada diretamente pelos servidores, com o objetivo de identificar as demandas e particularidades para posterior encaminhamento à rede de atendimento social do Distrito Federal (SEDES, CRAS, CREAS, Conselho Tutelar, Defensorias Públicas, Polícia Militar e Civil)

## Requisitos

Protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da UARB: Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093.

Serviço 4 – solicitar atendimento presencial na Administração ou ser abordado por um servidor quando presente nas dependências da Rodoviária do Plano Piloto.

## Documentos e informações necessárias

Serviço 4 – coleta de dados pessoais das pessoas em situação de vulnerabilidade social e busca de informações sobre seus objetivos, tais como: acolhimento, passagem para o local de origem, obtenção de documentos pessoais e orientação sobre processos judiciais, visando a saída definitiva das dependências da Rodoviária do Plano Piloto, sempre em consonância com diversos órgãos distritais.

## Custos - Comuns a todos os serviços

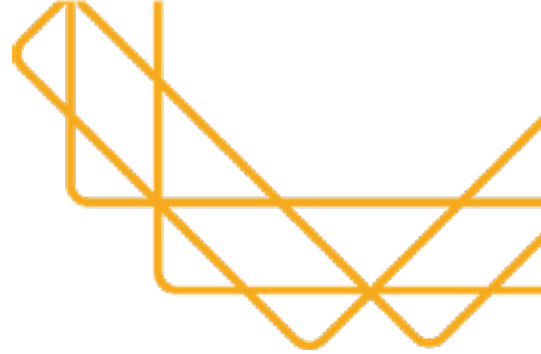
Não há custo.

## Formas de solicitação

Serviço 4 – Atendimento presencial

## Forma de prestação dos serviços

Serviço 4 – Atendimento presencial



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## **Etapas e respectivos prazos**

Serviço 4 – diante da gravidade da maioria dos casos, o prazo para solução da demanda é o mais breve possível, sendo dada máxima prioridade a crianças, idosos e portadores de necessidades especiais.

## **Horário de atendimento - Comuns a todos serviços**

Horário de atendimento externo: segunda a sexta, das 7h às 12h e das 14h às 19h.

## **Endereço do local - Comuns a todos os serviços**

Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília – UARB - Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093

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

Serviço 4 – atendimento e direcionamento imediatos aos órgãos competentes.

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

- [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br),
- (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093

Prioridade de atendimento - Comuns a todos os serviços

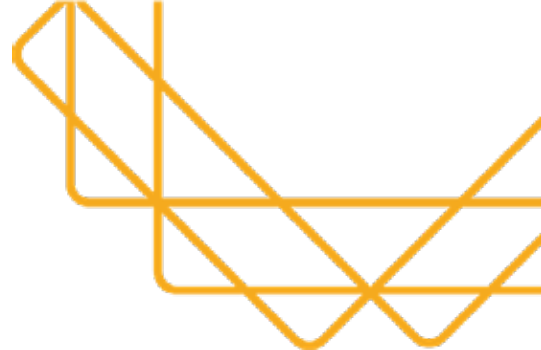
A depender da demanda e/ou do caso concreto.

## **SERVIÇO 5**

Unidade: Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília - UARB

## **Serviços oferecidos**

Cadastramento e acompanhamento de pessoas em situações de rua



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## Nome do serviço oferecido

Geração de guias de pagamento de preço público e cota de rateio de responsabilidade dos permissionários/ocupantes bem como órgãos públicos.

## Descrição do serviço

A UARB emite mensalmente as guias de pagamento de preço público e cota de rateio, encaminhando esses documentos aos permissionários/ocupantes, bem como aos órgãos públicos. Além disso, as guias também são disponibilizadas fisicamente na sede da Administração. Adicionalmente, são realizados parcelamentos de débitos em atraso, exceto aqueles inscritos em dívida ativa, cuja competência é da SEFAZ.

## Requisitos

O permissionário/ocupante bem como representante legal do órgão público, deve protocolizar requerimento, ofício ou outro documento similar no protocolo da UARB: Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093.

## Documentos e informações necessárias

No ato do requerimento/protocolo o permissionário/ocupante bem como representante legal do órgão público deve apresentar os seguintes documentos:

- a) nome completo e documento oficial do responsável ou do representante legal/contratual;
- b) número do CNPJ e
- c) quando o pedido for o parcelamento de débitos em mora, deve-se preencher formulário específico.

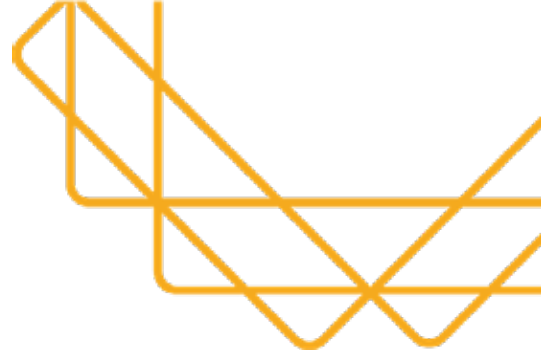
## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

Atendimento presencial.





# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUTER - Subsecretaria de Terminais

## **Forma de prestação dos serviços**

Atendimento presencial.

## **Etapas e respectivos prazos**

Protocolo do requerimento acompanhada da respectiva documentação.

## **Horário de atendimento**

Horário de atendimento externo: segunda a sexta, das 7h às 12h e das 14h às 19h.

## **Endereço do local**

Unidade de Administração da Rodoviária e Área Central de Brasília – UARB - Plataforma Térrea Norte E/F, Loja 32, Estação Rodoviária de Brasília, Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF 70.089-000 ou via e-mail [uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br) (61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093.

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

O pleito (demanda) do demandante será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, via requerimento, ofício protocolizados no setor de protocolo da UARB, a resposta da demanda é fornecida no ato do atendimento.

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

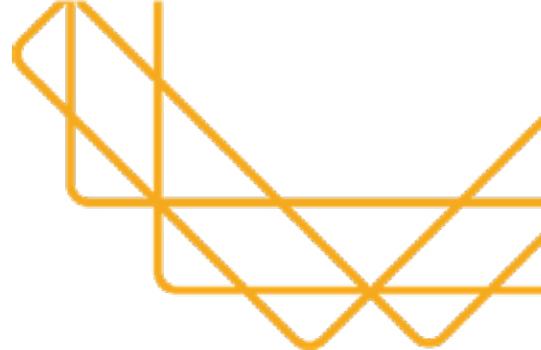
[uarb@semob.df.gov.br](mailto:uarb@semob.df.gov.br),  
(61)3020 1353 ou (61)9 9429 1093

## **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 Básico de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF.

### Nome do serviço oferecido

- Elaboração da programação da operação de linhas do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal - STPC/DF, 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:

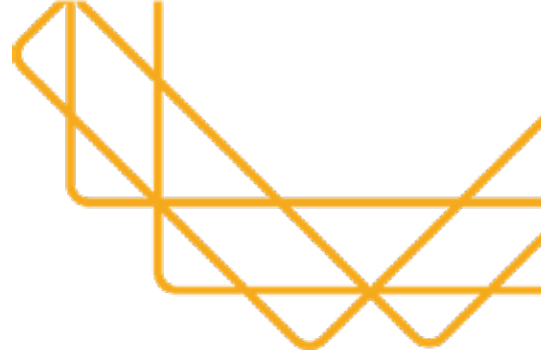
Comprovação, após estudos técnicos, da viabilidade de implantação dos serviços supracitados.

- 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:

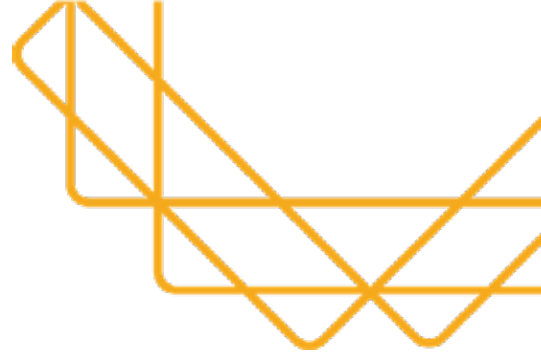
1. Link: **[www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)**
2. Telefone: 162
3. Presencialmente, na Ouvidoria Semob, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h - Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 306.
4. E-mail do protocolo: [protocolo@semob.df.gov.br](mailto:protocolo@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços

- a) Análise técnica presencial.
- b) Implementação das ações através de pesquisa de campo e acompanhamento operacional;
- c) Avaliação das Ações;
- d) Realização de ajustes necessários na operação após à implementação e avaliação das Ações de Planejamento e Operacionalização das linhas;

## 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.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações

## Horário de atendimento

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

## 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 OUVDF (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)

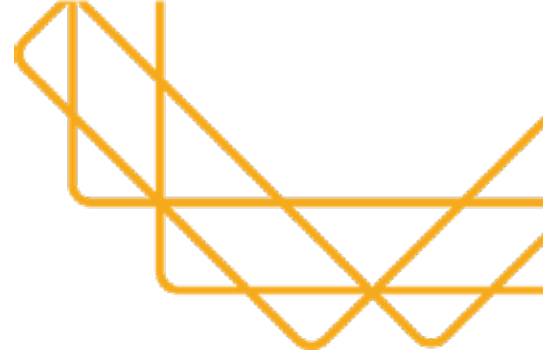
(informar o número da manifestação ou a cópia do documento protocolizado).

## 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

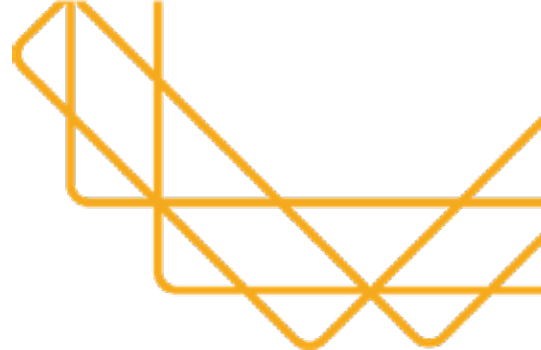
- Ação sem provocação:

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

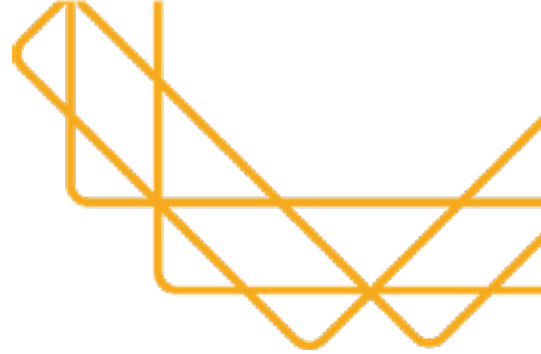
## Forma de prestação dos serviços

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

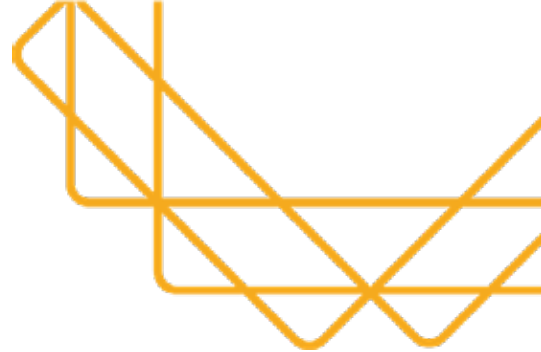
1. O pleito (demanda) do cidadão será recebido, cumpridos os requisitos anteriores, no Sistema de Ouvidoria, por requerimento, ofício, abaixo-assinado, etc., protocolizados no setor de protocolo da Semob.
2. A resposta da demanda será enviada ao cidadão por e-mail ou Sistema OUVDF (caso seja uma demanda 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).

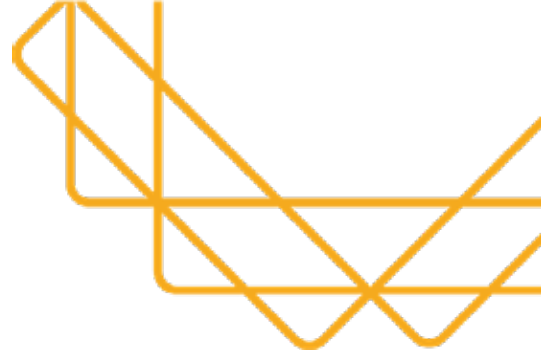
## Requisitos

- 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.

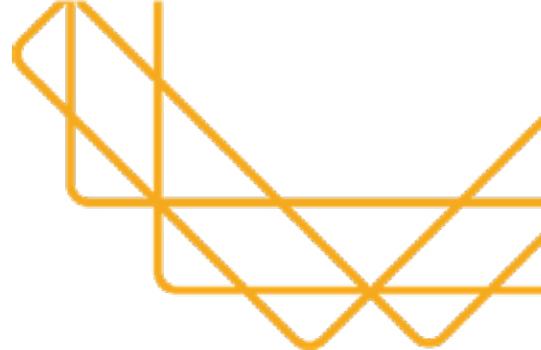
## Etapas e respectivos prazos

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

1. A empresa deverá enviar ao protocolo a “Ficha de Preposto”, conforme modelo disponibilizado pela Getransp (Gerência de Gestão do Transporte), acompanhada da respectiva Documentação;
2. Será autuado um processo e encaminhado para análise;
3. Eventuais pendências serão comunicadas por e-mail para que sejam corrigidas e, após sanadas as pendências, é realizado o cadastro no Sistema SIT;
4. Após o cadastramento no SIT, o processo é encaminhado ao BRB Mobilidade para a confecção do cartão funcional.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações



**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.
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):

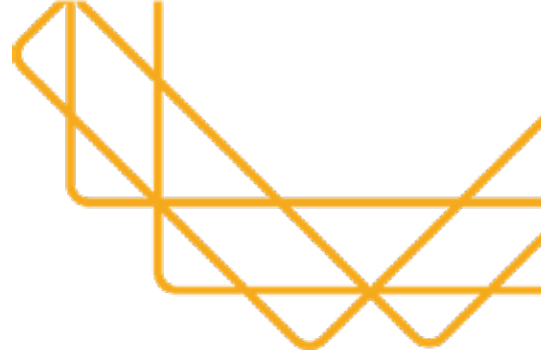
1. Com relação ao cadastramento da frota, o interessado deverá protocolar um requerimento/ofício de cadastramento que, por sua vez, passará por um parecer técnico.
2. Será autuado um processo, que passará por avaliação técnica a fim de verificar se os veículos atendem aos normativos vigentes.
3. Em seguida, 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 .



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUOP - Subsecretaria de Operações

## 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.

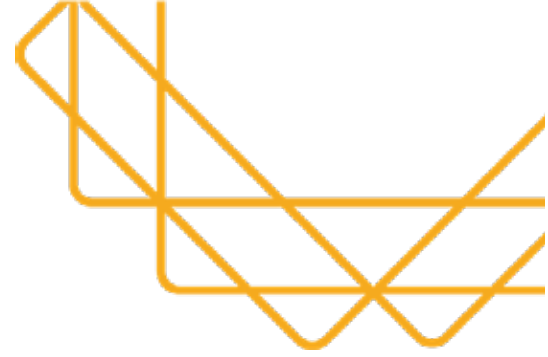
## Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado

E-maiis:

- [getransp@semob.df.gov.br](mailto:getransp@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.



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

### Descrição do serviço (quando necessário)

Fornecimento de vista/cópia de documentos e / ou processos administrativos de sanção de caráter disciplinar instaurados em face dos operadores e prestadores de serviço do Sistema de Transporte do Distrito Federal.

### Requisitos

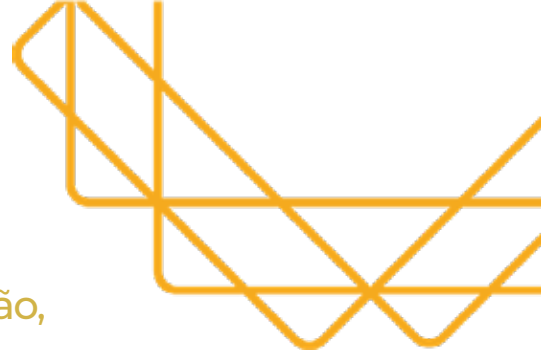
- Ser operador do:
  1. Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF); ou
  2. Serviço de Táxi do Distrito Federal; ou
  3. Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação em rede do Distrito Federal – STIP/DF;
- Também poderá requisitar 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.

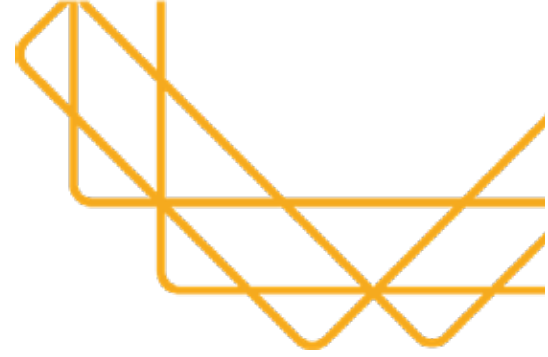
## **Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via OUV-DF, por exemplo)**

- 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.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.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.



## **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)**

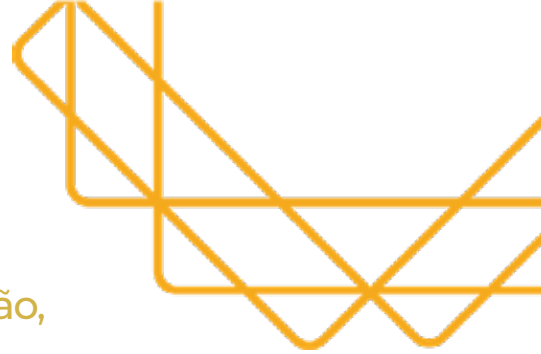
Respondido por e-mail, por ordem de recebimento. **Explicação: não há atendimento presencial.**

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

\*\* Não há (atendimento remoto).

## **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,, 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**

\* E-mail, conforme o serviço;

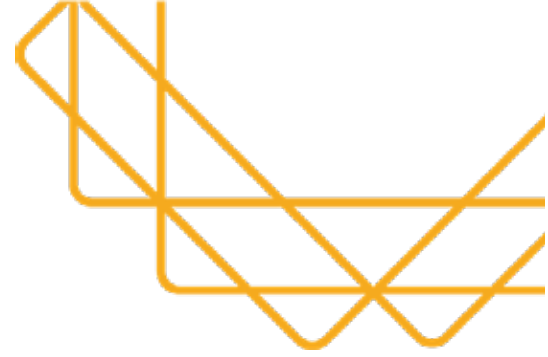
\* Telefone: (61) 3550-5361

## **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.



## 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:

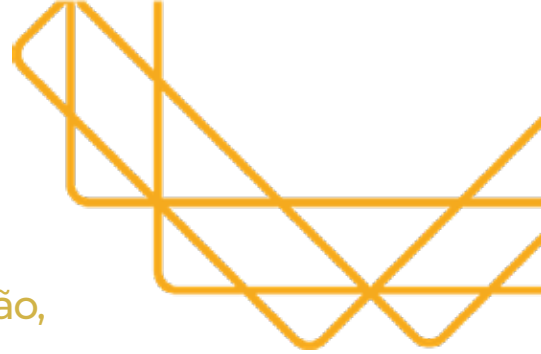
1. Operador do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC/DF); ou
2. Autorizatário ou motorista auxiliar do Serviço de Táxi do Distrito Federal; ou
3. Prestador de serviço ou empresa operadora do Serviço de Transporte Individual Privado de Passageiros Baseado em Tecnologia de Comunicação 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 OUV-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:

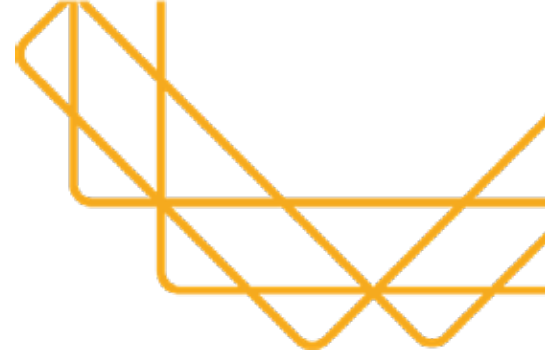
- Encaminhar à Gerência de Processamento de Sanções - Gepros, por meio de correspondência eletrônica direcionada ao e-mail [gepros.stip@semob.df.gov.br](mailto:gepros.stip@semob.df.gov.br).

### 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.



## **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.

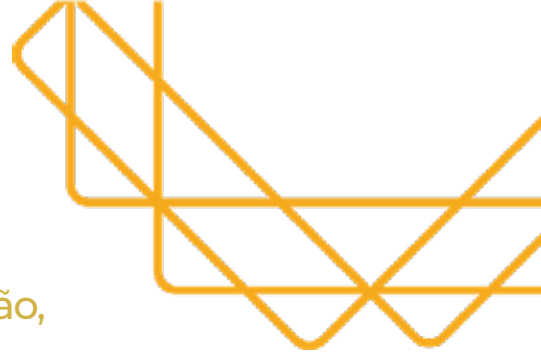
## **Horário de atendimento (previsão do tempo de espera ou execução do serviço; Lei nº 2.547/2000 – tempo máximo de espera)**

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**

\* E-mail, conforme o serviço;

\* Telefone: (61) 3550-5361

## **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).



## 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.

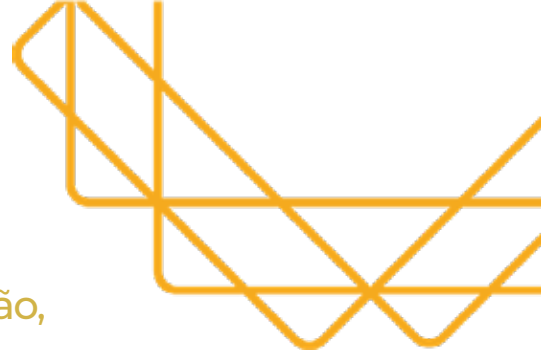
### Documentos e informações necessárias

• 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;
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 OUV-DF, por exemplo)**

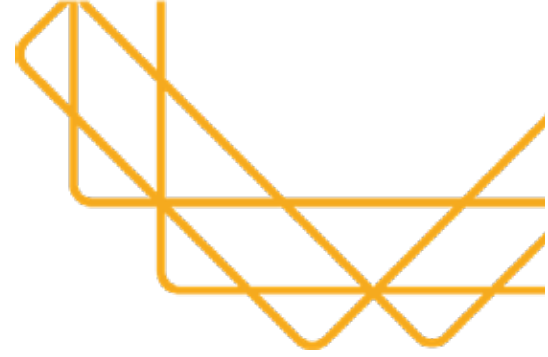
1. Entregar requerimento no protocolo da Semob, localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec), Sala 101.
2. Encaminhar solicitação por e-mail, conforme segue abaixo:
  - a) Operadores do Serviço de Táxi: [gepros.taxi@semob.df.gov.br](mailto:gepros.taxi@semob.df.gov.br);
  - 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.



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

Respondido por e-mail, por ordem de recebimento.

Explicação: não há atendimento presencial

### **Endereço 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**

\* E-mail, conforme o serviço;

\* Telefone: (61) 3550-5361

### **Prioridade de atendimento**

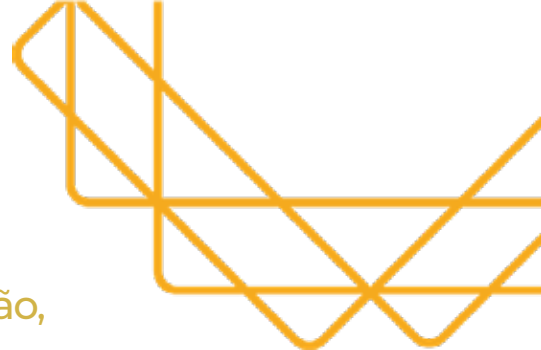
Respondidos por ordem de recebimento em até 5 dias úteis.

### **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)

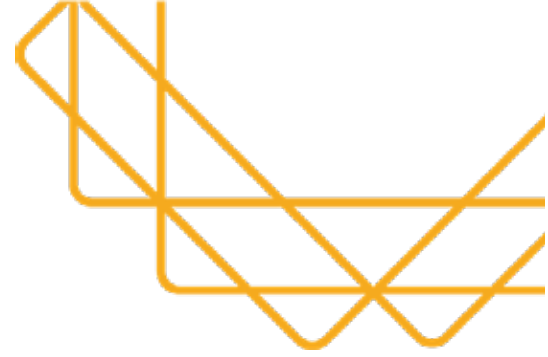
Vistoria periódica de veículos que compõem a frota das concessionárias e permissionárias integrantes do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal – STPC/DF, dos autorizatários do Serviço de Táxi e dos prestadores do Serviço de Transporte Privado Coletivo.

### 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 para o atendimento inicial:

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;



## **Documentos e informações necessárias para a vistoria de retorno (pendência):**

1. Segunda via da guia de vistoria com todos os apontamentos corrigidos;
2. Via do Termo de Auditoria Fiscal – TAF, em caso de liberação de penalidade;

### Observações:

1. Será admitida apenas dois retornos para conclusão da vistoria periódica inicial.
2. A vistoria periódica terá validade de 30 dias da data inicial. Caso não seja aprovada dentro deste prazo, será realizada nova vistoria quando da apresentação do veículo.

## **Custos (quando for o caso)**

Não há custo.

## **Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via OUV-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 email: **gevis@semob.df.gov.br**

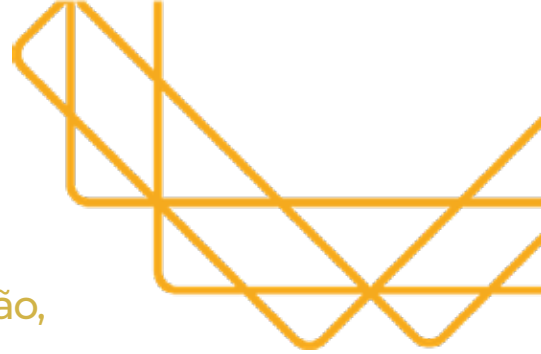
## **Forma de prestação dos serviços (presencial, telefone, internet) – ex. Ouvidoria:**

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

## **Etapas e respectivos prazos**

1. Para prestadores do Serviço de Táxi:
    - Agendamento por email: [gevis@semob.df.gov.br](mailto:gevis@semob.df.gov.br)
    - Vistoria em data agendada.
- Prazo: condicionado à agenda.





# SERVIÇO OFERECIDO

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

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.

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

Terminal de Vistoria 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**

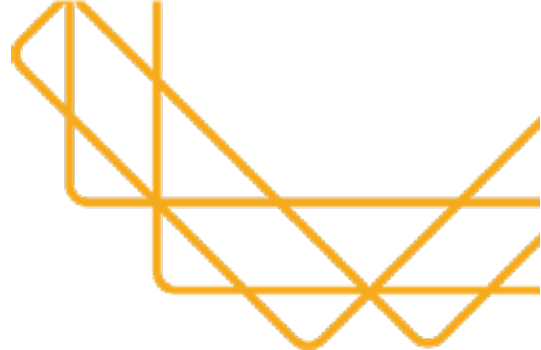
Telefone: (61) 3234-5182.

## **Prioridade de atendimento**

Por ordem de solicitação.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Atualização cadastral

### Nome do serviço oferecido

Atualização cadastral Pessoa Física.

### Descrição do serviço

Atualização cadastral anual de autorizatários e motoristas auxiliares pessoa física.

### Requisitos

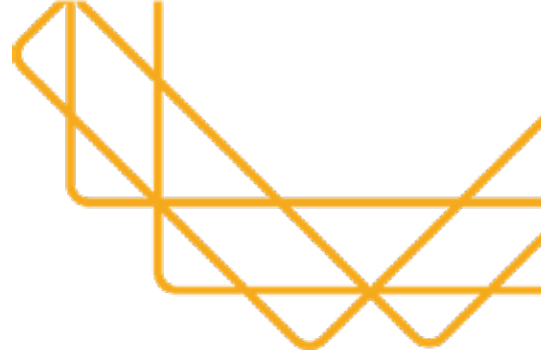
Ser autorizatário, motorista auxiliar, ou representante legal.

### Documentos e informações necessárias

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH), categorias B,C,D ou E, com EAR “Exerce atividade remunerada/EAR”.
- 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.

Certidões negativas:

- Criminal - <http://www.tjdft.jus.br/servicos/certidao-nada-consta> ;
- Trabalhista - <http://www.tst.jus.br/certidao1> ;  
Comprovante de inscrição no INSS ou MEI:
  - INSS - Comprovante de inscrição como segurado do Regime Geral de Previdência Social - <https://meu.inss.gov.br/#/login>, para o profissional taxista a “Inscrição no INSS - Autônomo” nos códigos 1163 e 1007;
  - MEI — Microempreendedor Individual, se for o caso, no comprovante deve constar a atividade de taxista, como atividade principal;



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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).

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

- Acesse o endereço: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Faça login utilizando a conta GOV.BR;
- Siga as instruções do Manual – Como realizar a renovação cadastral online. Forma de prestação dos serviços Online.

## Etapas e respectivos prazos

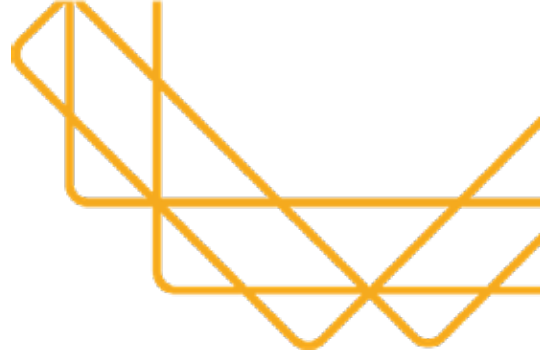
- Preencher Dados;
- Enviar documentação;
- Aguardar avaliação da SUBSER;
- Um e-mail será enviado com a aprovação do recadastramento, ou, solicitando
- correção da documentação enviada.

## Endereço do local

- Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec).

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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

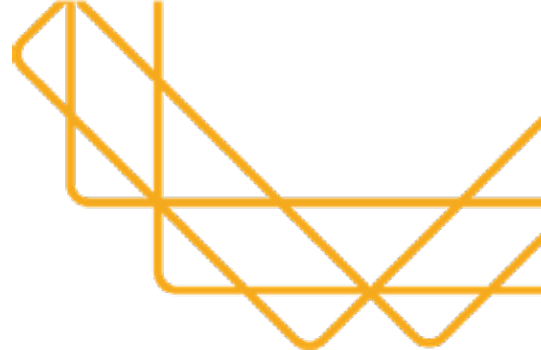
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238

## **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 pessoa jurídica

### Nome do serviço oferecido

Atualização cadastral Pessoa Jurídica.

### Descrição do serviço

Atualização cadastral de autorizatário de táxi pessoa jurídica.

### Requisitos

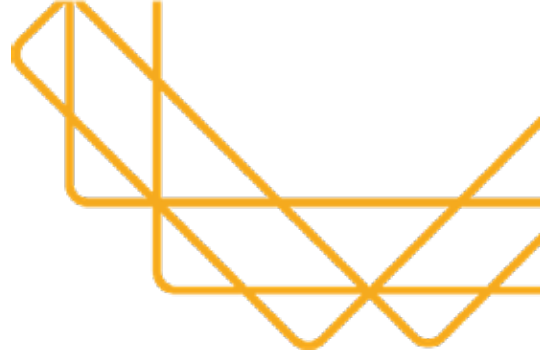
Representante legal da empresa de táxi.

### Documentos e informações necessárias

- Documento oficial com foto do representante legal;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- Cópia atualizada do Contrato Social;
- Extrato de autorização original.
- 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

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 receberá as autorizações emitidas.

## Horário de atendimento

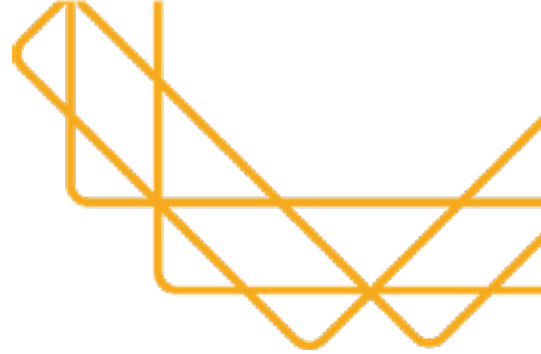
Atendimento presencial das 9h às 13h (mediante prévio agendamento). Atendimento pelo telefone das 13h às 17h.

## Endereço do local

Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec),

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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

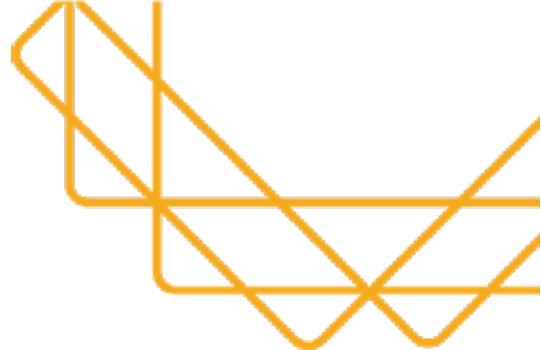
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238.

## **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: Autorizatário, Motorista auxiliar, Representante legal munido de :

- Procuração (original ou cópia autenticada) ou Contrato Social (empresa);
- Documento Pessoal com foto.

### 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.

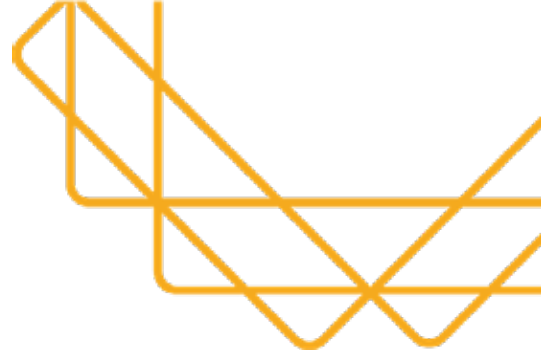
### Formas de solicitação

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

### Forma de prestação dos serviços

Presencial.





# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## 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.

## 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).

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

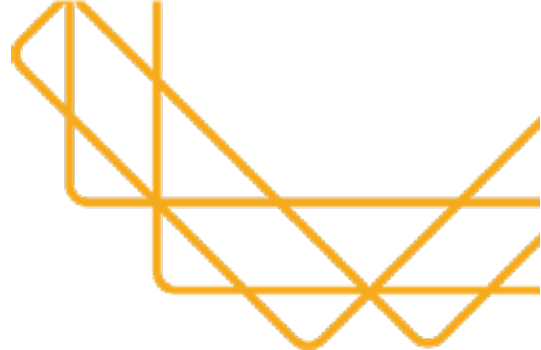
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238
- Prioridade de atendimento
- Atendimento mediante solicitação do interessado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Matrícula de Motorista

### Nome do serviço oferecido

Inclusão no sistema de novo motorista para autorização

### Descrição do serviço

Incluir no sistema novo motorista para autorização: Autorizatário; Motorista auxiliar; Representante legal munido de:

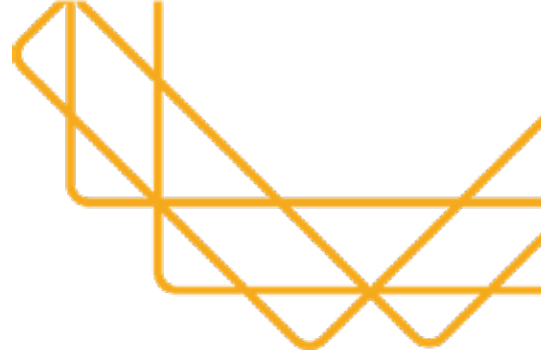
- Procuração (original ou cópia autenticada) ou Contrato Social (empresa);
- Documento Pessoal com foto.

### Requisitos

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

### Documentos e informações necessárias

- Extrato de Autorização;
- CNH categorias B,C,D ou E com "EAR" (Exerce Atividade Remunerada);
- Comprovante ou Declaração de Residência autenticada;
- Atestado de saúde explícito a função taxista;
  
- Certidões negativas:
  - Criminal - <http://www.tjdft.jus.br/servicos/certidao-nada-consta>;
  - Trabalhista - <http://www.tst.jus.br/certidao1>;
- Comprovante de inscrição no INSS ou MEI:
  - INSS - Comprovante de inscrição como segurado do Regime Geral de Previdência Social - <https://meu.inss.gov.br/#/login>, para o profissional taxista a "Inscrição no INSS — Autônomo" nos códigos 1163 e 1007;



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

- MEI — Microempreendedor Individual, se for o caso, no comprovante deve constar a atividade de taxista, como atividade principal;
- Certificado SEST/SENAT ou Certificado IAP&C Curso de Capacitação.
- Declaração de NÃO ser servidor público, e detentor de outorga autenticada.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

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

## 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

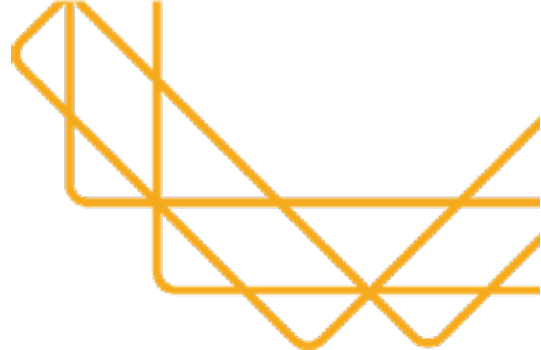
- Agendar previamente o atendimento pelo e-mail [atendimentotaxi@semob.gov.df.br](mailto:atendimentotaxi@semob.gov.df.br).
- Apresentar a documentação necessária no atendimento presencial.
- Após análise de conformidade, o interessado receberá as autorizações emitidas.

## 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

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

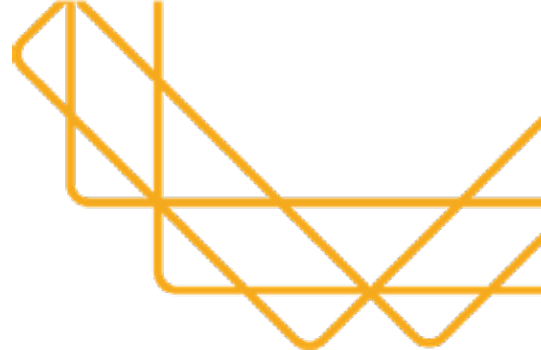
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238

## Prioridade de atendimento

Atendimento mediante solicitação 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 no sistema.

### Requisitos

- Autorizatário;
- Representante legal munido de:
  - Procuração (original ou cópia autenticada) ou Contrato Social (empresa);
  - Documento Pessoal com foto.

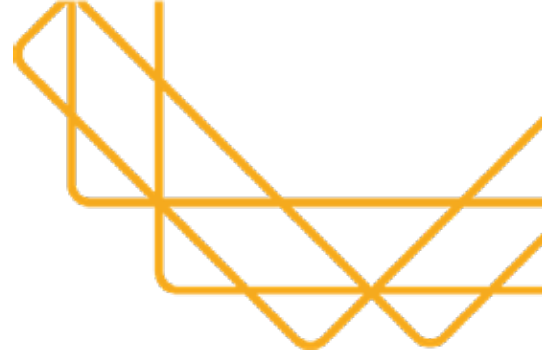
### Documentos e informações necessárias

#### 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.
  - Extrato da 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).

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Segunda etapa:

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

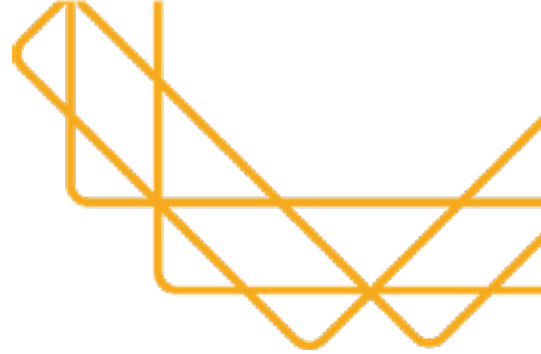
Agendamento prévio pelo e-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços

Presencial.

## Etapas e respectivos prazos

- Agendar previamente o atendimento 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 receberá as guias para baixa.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## 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),

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);

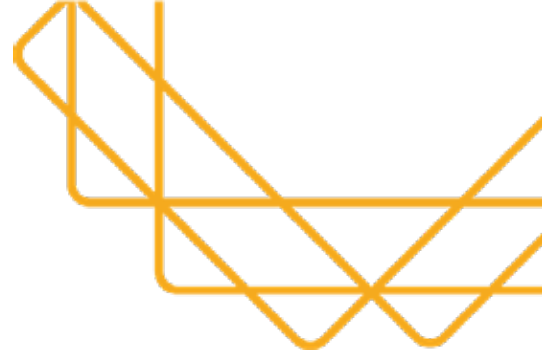
Telefone: (61) 3020-1238

## Prioridade de atendimento

Atendimento mediante solicitação do interessado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Emplacamento de Veículo

### Nome do serviço oferecido

Emplacamento de veículo.

Descrição do serviço

Emplacamento de veículo.

### Requisitos

Autorizatário;

Representante legal munido de:

- Procuração (original ou cópia autenticada) ou Contrato Social (empresa); - Documento Pessoal com foto. Documentos e informações necessárias

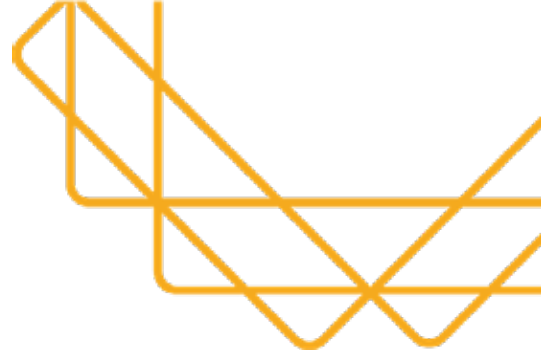
Primeira etapa:

- Agendar o atendimento pelo e-mail: [atendimento-taxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimento-taxi@semob.df.gov.br).
- Comparecer à unidade da Subser com a seguinte documentação:
  - Carteira Nacional de Habilitação (CNH) – cópia.
  - Extrato da Autorização.
  - Extrato da baixa de veículo.
  - Formulário de autorização de emplacamento de veículo (impresso na hora pelo atendente).
  - Guias do Detran e do Inmetro (impresso na hora pelo atendente).

### Segunda etapa:

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





# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## 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 aluguel.

- Apresentação do veículo devidamente caracterizado.
- Após a vistoria e aprovação e será emitido o selo.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

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

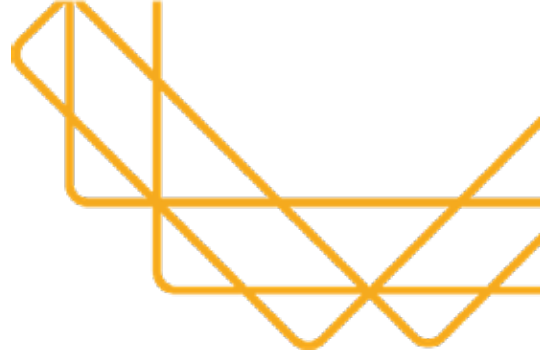
- Agendar previamente o atendimento pelo e-mail [atendimentotaxi@semob.gov.df.br](mailto:atendimentotaxi@semob.gov.df.br).
- Apresentar a documentação necessária no atendimento presencial.
- Após análise de conformidade, o interessado receberá as guias para emplacamento.

## 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),



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);

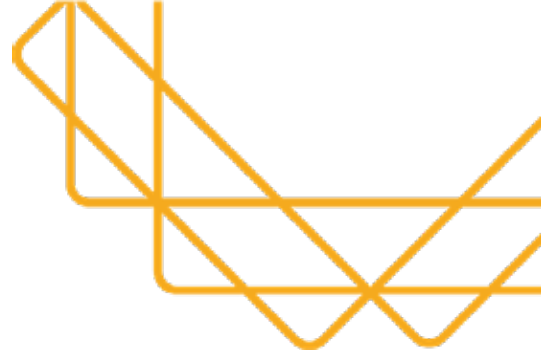
Telefone: (61) 3020-1238

## **Prioridade de atendimento**

Atendimento mediante solicitação do interessado.

# 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

- Autorizatário;
- Representante legal munido de:
  - Procuração (original ou cópia autenticada);
  - Documento Pessoal com foto.

### Documentos e informações necessárias

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

#### Primeira etapa:

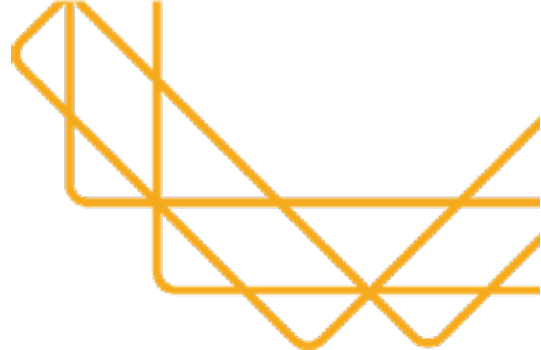
Requerimento de transferência (reconhecida firma das duas assinaturas);

- Documento Oficial do Autorizatário Autenticado;
- CNH com "EAR" Interessado (Exerce Atv. Remunerada) autenticada;
- Comprovante ou Declaração de Residência autenticada;

Atestado de saúde explícito a função taxista;

Certidões negativas:

- Criminal - <http://www.tjdft.jus.br/servicos/certidao-nada-consta>;
- Trabalhista - <http://www.tst.jus.br/certidao>;
- Comprovante de inscrição no INSS ou MEI:



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

- INSS - Comprovante de inscrição como segurado do Regime Geral de Previdência Social - <https://meu.inss.gov.br/#/login>, para o profissional taxista a “Inscrição no INSS — Autônomo” nos códigos 1163 e 1007;

- MEI — Microempreendedor Individual, se for o caso, no comprovante deve constar a atividade de taxista, como atividade principal;

- Certificado SEST/SENAT ou Certificado IAP&C Curso de Capacitação; Declaração de NÃO ser servidor público, e detentor de outorga autenticada.

## Segunda etapa:

Apresentar o Certificado de Propriedade do Veículo (CRLV), nota fiscal ou DUT do veículo a ser vinculado na autorização.

- Apresentar 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.

## Custos

Não há custo.

## Formas de solicitação

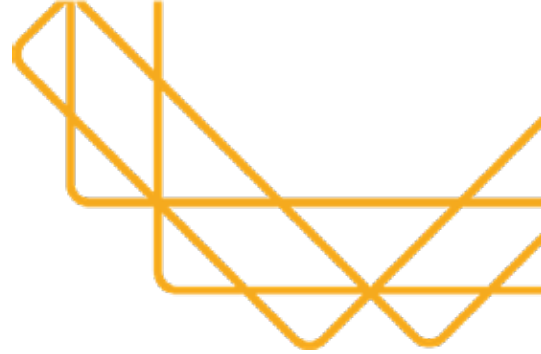
Agendamento prévio pelo e-mail: [atendimentootaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentootaxi@semob.df.gov.br).

## Forma de prestação dos serviços

Presencial.

## Etapas e respectivos prazos

- Agendar previamente o atendimento pelo e-mail [atendimentootaxi@semob.gov.df.br](mailto:atendimentootaxi@semob.gov.df.br).
- Apresentar a documentação necessária no atendimento presencial.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

- 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.
- 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),

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

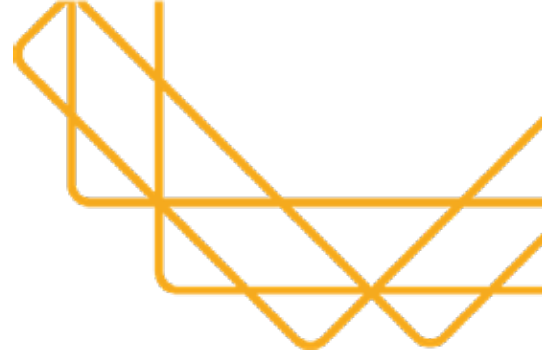
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238

## Prioridade de atendimento

Atendimento mediante solicitação do interessado.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Declaração de Isenção IPI e ICMS

### Nome do serviço oferecido

Declaração de isenção IPI e ICMS.

### Descrição do serviço

Emissão das declarações de IPI e ICMS.

### Requisitos

Ser autoritário, ou representante legal.

Documentos e informações necessárias

- Quem está apto a receber isenção de IPI:
  - Autoritários que possuam a autorização por mais de 1 ano;
  - Autorizações com veículos anteriormente cadastrados;

Após receber a isenção de IPI, o mesmo só poderá requerer nova isenção após o veículo completar 2 anos.

### Custos

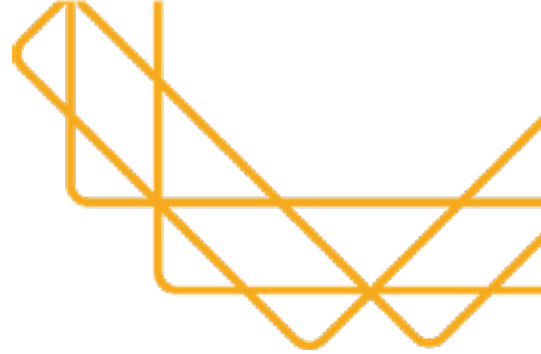
Não há custo.

### Formas de solicitação

- Acesse o endereço: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Faça login utilizando a conta GOV.BR;
- Siga as instruções do Manual – Como emitir a declaração da isenção do IPI e do ICMS. Forma de prestação dos serviços Online.

### Etapas e respectivos prazos

- Acessar ao site;
- Emitir declaração.



# 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).

## Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

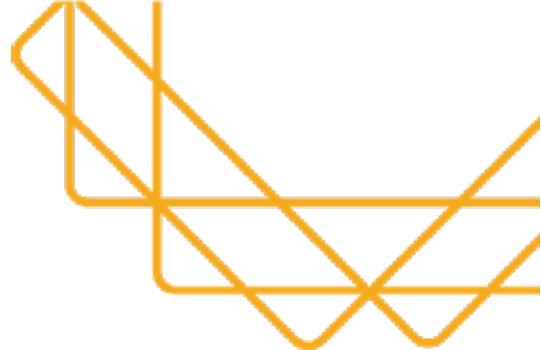
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238

## Prioridade de atendimento

Mediante a solicitação do autorizatário.

# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços



## Declaração de Extrato da Autorização

### Nome do serviço oferecido

Declaração de extrato da autorização.

### Descrição do serviço

Emissão das declaração de extrato da autorização.

### Requisitos

Ser autorizatário, ou representante legal.

### Custos

Não há custo.

### Formas de solicitação

- Acesse o endereço: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Faça login utilizando a conta GOV.BR;
- Siga as instruções do Manual – Como emitir a declaração de extrato da autorização. Forma de prestação dos serviços Online.

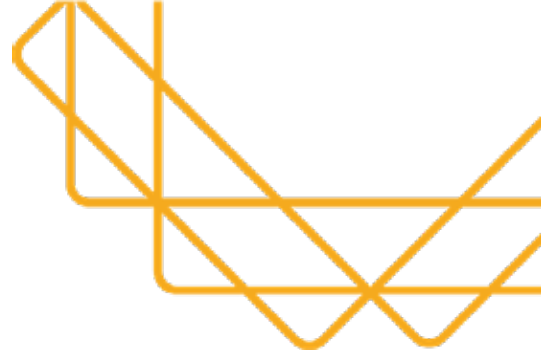
### Etapas e respectivos prazos

- Acessar ao site;
- Emitir declaração.

### Endereço do local

- Localizado no Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco G, Edifício: Telemundi I (Valec),





# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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

- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Abertura de chamado no site: [servicos.semob.df.gov.br](http://servicos.semob.df.gov.br);
- Ouvidoria, através do canal: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br);
- Requerimento protocolado na unidade.

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

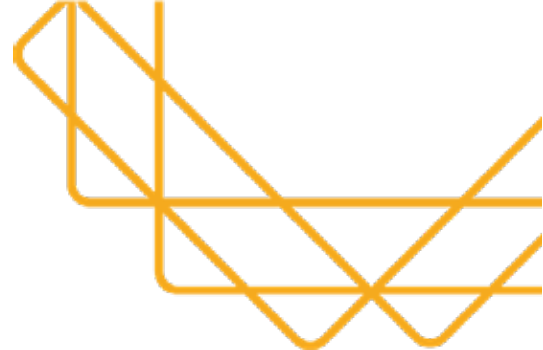
- E-mail: [atendimentotaxi@semob.df.gov.br](mailto:atendimentotaxi@semob.df.gov.br);
- Telefone: (61) 3020-1238

## **Prioridade de atendimento**

Mediante a solicitação do autorizatário.

# 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).

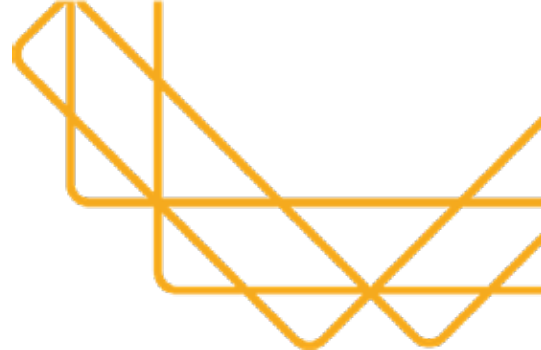
### Requisitos

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
- III – Possuir matriz ou filial no Distrito Federal.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

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

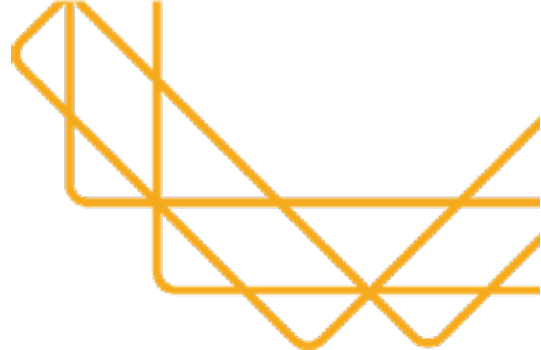
Protocolizar requerimento na Semob/DF com os documentos já listados.

## 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.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

## **Horário de atendimento**

Segunda a sexta-feira, das 9h às 13h.

## **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.

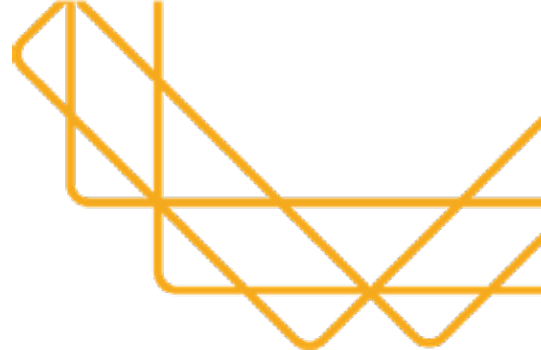
Resposta será dada por e-mail.

## **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

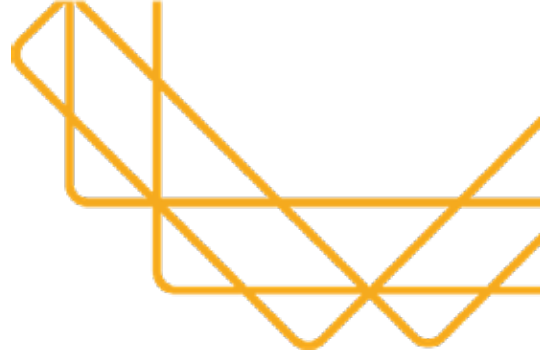
A pessoa física que pretenda realizar o transporte remunerado de passageiros de forma privada deve obter autorização da Secretaria de Estado de Mobilidade do Distrito Federal (Semob/DF).

### 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.



# SERVIÇO OFERECIDO

UNIDADE: SUBSER - Subsecretaria de Serviços

II - Apresentar o veículo a ser cadastrado.

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

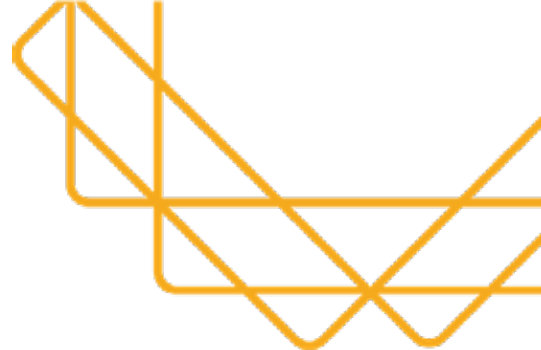
Cadastro junto à empresa operadora do STIP/DF.

## 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.

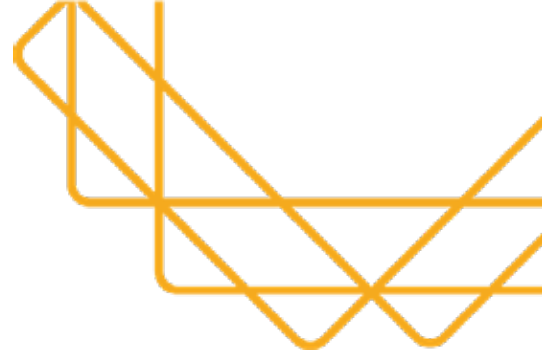
Resposta será dada por e-mail.

## **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:

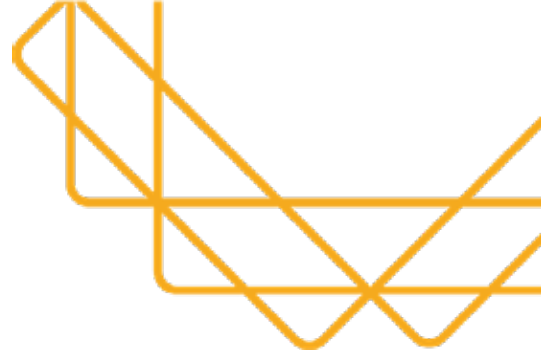
- I - Contrato de locação do veículo (caso seja veículo de aluguel);
- II - Documento registrado em cartório que o autorize a realizar alterações cadastrais referentes ao veículo junto a Semob, assinada pelo proprietário do veículo.

### Custos (quando for o caso)

Não há custos

**Formas de solicitação (Ofício, abaixo-assinado, requerimento, e/ou manifestação via OUV-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.

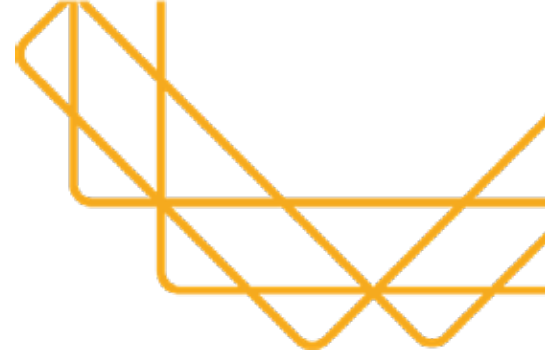
## **Mecanismos de comunicação (consulta), por parte do usuário, acerca do andamento do serviço solicitado;**

Solicitação via e-mail.

Resposta será dada por e-mail.

## **Prioridade de atendimento**

Por ordem de chegada.



## Observação

Destacamos que o Sistema de Bilhetagem Automática (SBA) do Distrito Federal foi transferido para o Banco de Brasília (BRB), após a extinção do Transporte Urbano do Distrito Federal (DFTrans), conforme prevê a Lei nº 6.334/2019. Assim sendo, desde novembro de 2019, o BRB faz o processamento do Sistema, sendo esta Instituição Financeira responsável pelo cadastramento dos usuários; pela emissão de Cartões; do controle de carga e de recarga e uso dos créditos e acessos. Além disso, possui mais de 120 pontos de atendimento distribuídos em todo o Distrito Federal. Por meio do App BRB Mobilidade – disponível nas lojas IOS e Android – é possível fazer a consulta de saldos, extratos e pagamento de recarga via boleto. Os passageiros também contam com a Central de Atendimento do BRB Mobilidade, pelo número 61 3120-9500 (de 2ª a 6ª, das 7 às 19h) para dúvidas, sugestões e reclamações.

Por conseguinte, no que concerne aos serviços voltados aos cidadãos caberá atendimento junto ao Banco de Brasília (BRB), por meio do qual é possível acessar as demais informações através do sítio eletrônico.

**Secretaria  
de Transporte  
e Mobilidade**

