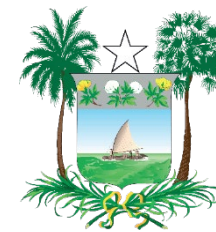


# Carta de Serviço

## AO CIDADÃO

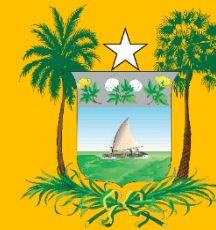
Departamento de Estradas  
de Rodagem do RN – **DER-RN**

Data de Atualização: 09/02/2026



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# DER-RN



## SÃO OBJETIVOS DESTA CARTA DE SERVIÇO

### Instrumento

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo.

### Informações

Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços pelo **DER/RN**.

### Compromisso

Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. As informações irão facilitar seu dia a dia.



## LOCALIZAÇÃO - SEDE

**Endereço** | Av. Senador Salgado Filho, 1808, Lagoa Nova - Natal/RN.  
CEP: 59054-000

**Site** | [www.der.rn.gov.br](http://www.der.rn.gov.br)

**E-mail** | [dg@der.rn.gov.br](mailto:dg@der.rn.gov.br)

**Horário de Expediente e atendimento e atendimento** | 08h às 14h - (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

**Direção Geral** | Eng<sup>a</sup> Natécia Shirley Nunes

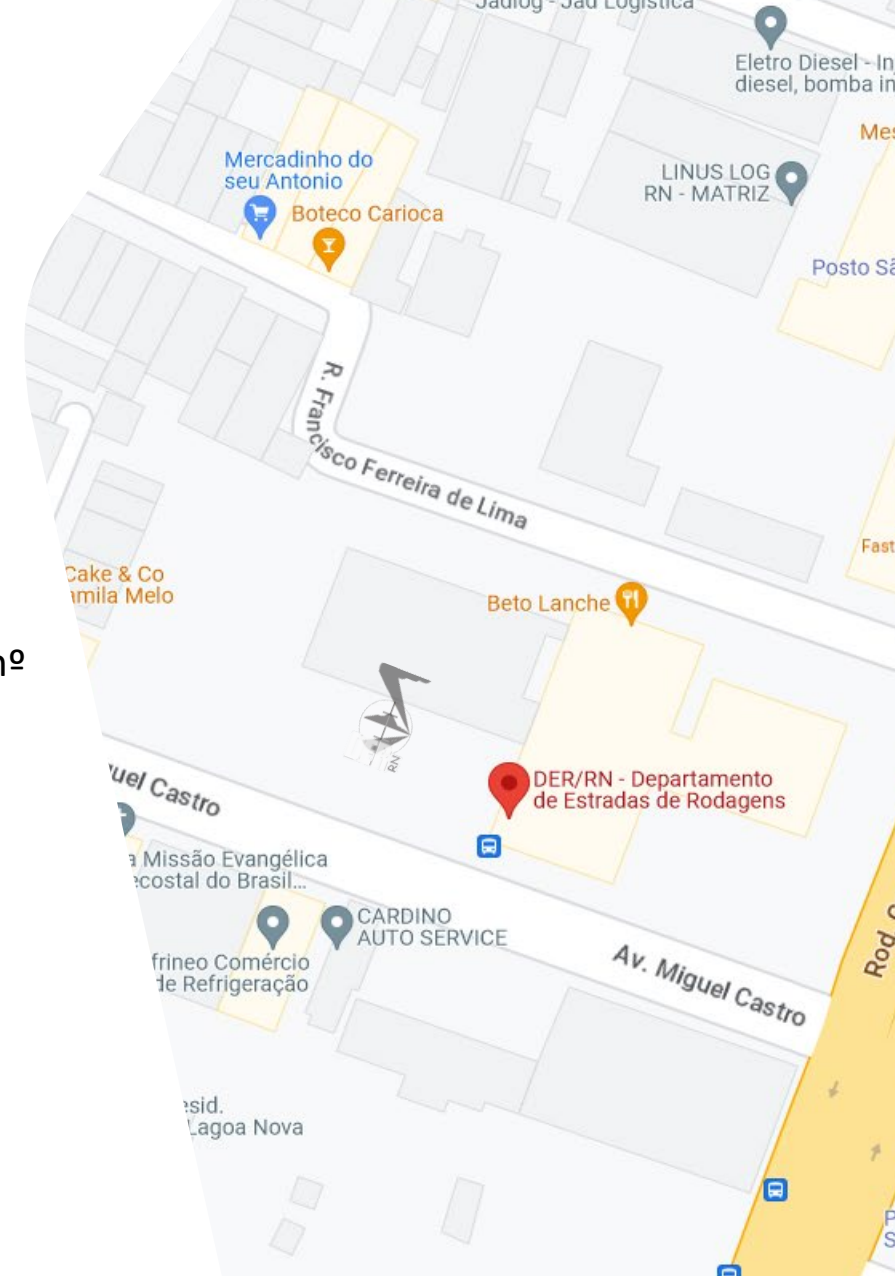
### Links Úteis

**Portal do Cidadão** | <http://www.cidadao.rn.gov.br>

**Portal da Transparência** | <http://www.transparencia.rn.gov.br>

**e-Sic RN** | [www.sic.rn.gov.br](http://www.sic.rn.gov.br)

**Fala BR** | <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## MISSÃO DO DER-RN

O Departamento de Estradas de Rodagem, também conhecido como DER, é o órgão responsável pela administração das rodovias em nosso estado/região.

Planejar, executar e controlar os serviços de conservação reparação, restauração, melhoramento, adequação da capacidade e ampliação de malha viária estadual, mediante as prioridades estabelecidas do executivo estadual nos limites do orçamento disponível, observando-se a lei de responsabilidade fiscal.

Manter em condições técnicas e de segurança os aeroportos regionais do Estado, em conformidade com os acervos técnicos e normativos do DCEA e da ANAC, sempre buscando parceria com os executivos municipais para a efetividade da gestão desses aeroportos.

Manter o STIP (Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros) operando a serviço do cidadão de modo a assegurar o cumprimento das Ordens de Serviço Operacional (OSO) e exigir, mediante fiscalização, o emprego de veículos de transporte coletivo que proporcionem segurança e conforto ao usuário.

Para isso, mapear o contingente populacional que dependo do STIP para o exercício da cidadania, assegurando o direito de ir e vir às pessoas que integram esse referido contingente populacional.

A ênfase na organização e divisão do **DER** se faz em três diretorias: Diretoria de Obras e Operações, Diretoria Administrativa Financeira e Diretoria de Transporte.



# PROTOCOLO & COMUNICAÇÕES

## Serviços

- Expediente ao público externo;
- Recebimento de correspondências, ofícios, processos eletrônicos e físicos;
- Distribuição de correspondências e processos;
- Postagem de correspondências internas setoriais;
- Análise de petições e distribuição de petições eletrônicas.

## Forma de Prestação de Serviços

- Serviços online
- Presenciais
- **E-mail:** [protocolodern@gmail.com](mailto:protocolodern@gmail.com)

## Requisitos para Expediente

- Servidor público
- Cidadão
- Comunicação.

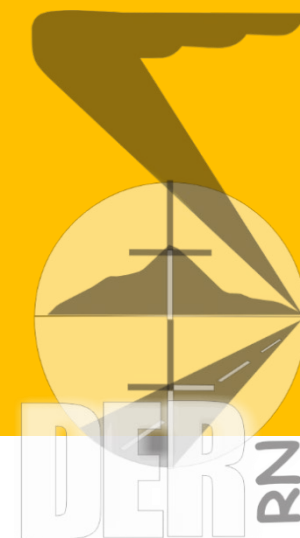
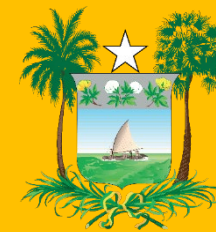
## Etapas

- Receber protocolo;
- Envio ao setor competente;
- Acompanhamento;
- Seleção e postagem para correspondências.

## Prazo e Compromisso

- Dentro do Horário de Expediente.

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).



# DIRETORIA DE OBRAS E OPERAÇÕES



**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DOO | E-mail: doo@der.rn.gov.br

## Serviços

É de responsabilidade da Diretoria de Obras e Operações do DER-RN, desempenhar um papel crucial na construção, conservação e melhoria das rodovias no estado.

A Diretoria de Obras e Operações é responsável por diferentes divisões e serviços, visando garantir a segurança e a qualidade das rodovias.

## Forma de Prestação de Serviços

- Serviços online

A Diretoria de Obras e Operações é composta por chefes de sete distritos rodoviários, responsáveis pela gestão das atividades em seus respectivos distritos.

Cada distrito rodoviário abrange uma área geográfica que engloba vários municípios do estado.

## Distritos Rodoviários



# DISTRITOS RODOVIÁRIOS DA DIRETORIA DE OBRAS

## I – Distrito Rodoviário de Mossoró/RN

**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Wellington Sena Lobato  
**Endereço:** R. José Leite, 351 – Santo Antônio  
Mossoró/RN - CEP 59169-100

**Terminais Rodoviários:** Mossoró – Açu – Areia Branca  
**Malha rodoviária:** 493,500 Km

## II – Distrito Rodoviário de Caicó/RN

**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Pedro Oseas Fernandes Junior  
**Endereço:** Centro - Caico/RN - CEP: 59300-000

**Terminais Rodoviários:** Acari – Parelhas – São José Seridó  
**Malha rodoviária:** 434,400 km

## III – Distrito Rodoviário de João Câmara/RN

**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Rodrigo da Fonseca e Silva  
**Endereço:** R. Pedro Torquato, 524, João Câmara - Centro  
João Camara/RN - CEP: 59550-000

**Terminais Rodoviários:** João Câmara  
**Malha rodoviária:** 331,500 km

## IV – Distrito Rodoviário de Nova Cruz/RN

**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Wellington Sena Lobato  
**Endereço:** R. Pedro Maurício Tavares, 15 - Frei Damião  
Nova Cruz/RN - CEP: 59215-000

**Terminais Rodoviários:** Nova Cruz – Coronel Ezequiel – Goianinha - Tangará  
**Malha rodoviária:** 539,500 km

## V – Distrito Rodoviário de Natal/RN

**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Francisco Maciel Pereira  
**Endereço:** Av. Sen. Salgado Filho, 1808 - Lagoa Nova  
Natal/RN - CEP

**Terminais Rodoviários:** Natal – Ceara Mirim - Macaiba  
**Malha rodoviária:** 616,500 km

## VI – Distrito Rodoviário de Pau dos Ferros/RN

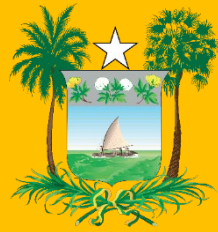
**Responsável:** Eng<sup>o</sup> Antônio Genilson Dantas  
**Endereço:** Rua Manoel Alexandre, 1760 - Princesa do Oeste  
Pau dos Ferros/RN - CEP 59900-000

**Terminais Rodoviários:** Pau dos Ferros – Luiz Gomes – São Miguel  
**Malha rodoviária:** 463,600 km

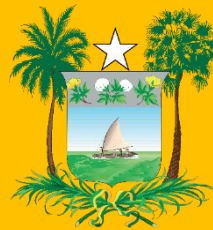
## VII – Distrito Rodoviário de Santana do Matos/RN

**Responsável:** Samuel Mendes  
**Endereço:** Rua Jose Leão Pereira, 10 - Centro  
Santana do Matos/RN - CEP 59520-000

**Terminais Rodoviários:** Afonso Bezerra – Angicos –  
Pedro Avelino - Pendência  
**Malha rodoviária:** 396,600 km



# DIVISÕES DA DIRETORIA DE OBRAS



## Conservação

A **Divisão Conservação e Melhoramentos** de Rodovias é responsável por:

- Realizar a manutenção preventiva e corretiva das rodovias, incluindo a conservação do pavimento, sinalização, drenagem, Obras D artes e vegetação.
- Realizar melhorias nas rodovias existentes, como alargamento de pistas, construção de acostamentos e implantação de dispositivos de segurança.

**E-mail:** [dcm@der.rn.gov.br](mailto:dcm@der.rn.gov.br)

O **Serviço de Ensaio e Laboratório** é responsável por:

- Realizar ensaios e testes em materiais utilizados na construção e manutenção das rodovias, como solos, asfalto e concreto.
- Monitorar a qualidade dos materiais e garantir a conformidade com as normas técnicas e padrões de segurança.

## Laboratório

## Construção

A **Divisão de Construção e Pavimentação** de Rodovias tem as seguintes responsabilidades:

- Planejar e executar a construção de novas rodovias e estradas no estado.
- Realizar obras de infraestrutura, como pontes, viadutos e passarelas, para garantir a fluidez e a segurança do tráfego.

**E-mail:** [dcp@der.rn.gov.br](mailto:dcp@der.rn.gov.br)

A **Divisão de Estudos e Projetos** de Rodovias atua nas seguintes áreas:

- Realizar estudos de viabilidade técnica e econômica para o desenvolvimento de novas rodovias e obras de infraestrutura.
  - Elaborar projetos detalhados das rodovias, considerando aspectos como traçado, pavimentação, drenagem e sinalização.

**E-mail:** [dep@der.rn.gov.br](mailto:dep@der.rn.gov.br)

## Projetos



DER  
RN

O Departamento de Estradas de Rodagem do RN – DER-RN, autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, apresenta o Mapa Rodoviário do RN, com a situação da malha rodoviária revisada anualmente.

O **Mapa Rodoviário** está em conformidade com o **Sistema Rodoviário do Estado do RN**, que é o documento oficial de descrição da malha rodoviária.

A Diretoria de Obras e Operações - DOO/DER-RN é a Diretoria Setorial responsável pela atualização do Mapa Rodoviário do RN, cujo trabalho é desenvolvido com a participação da Divisão de Estudos e Projetos e a Divisão de Conservação e Melhoramentos por seus Distritos Rodoviários



O Mapa Rodoviário pode ser obtido em formato PDF no endereço do DER.

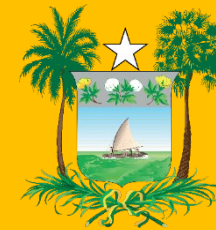
[http://www.adcon.rn.gov.br/ACERVO/SECOPA\\_RN/DOC/DOC00000000242883.PDF](http://www.adcon.rn.gov.br/ACERVO/SECOPA_RN/DOC/DOC00000000242883.PDF)



# DIVISÃO DE ESTUDOS E PROJETOS

Responsável em analisar e Autorizar a Implantações de Empreendimentos de qualquer natureza rodoviária estadual.

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DEP | E-mail: [derdep@rn.gov.br](mailto:derdep@rn.gov.br)



## Como proceder para obter o Licenciamento do uso da faixa de domínio nas Rodovias Estaduais dentre outras

- Para Implantação de Travessias nas Rodovias Estaduais (De Qualquer Natureza: Linhas de Transmissão, Rede Adutora, Cabos Opticos e Redes Elétricas).
- A.E.T – Autorização Especial de Trânsito.
- TRAVESSIAS SUBTERRÂNEAS DE REDES ADUTORAS, DE ABASTECIMENTO, ou Cabos de Comunicação, a Travessia somente será aceita sua Escavação pelo MÉTODO NÃO DESTRUTIVO (MND), com adoção de tubo camisa, e implantação de registros antes e após a travessia, de modo a permitir reparos, sem comprometer o Tráfego da Rodovia;
- TRAVESSIAS DE REDES AÉREAS, é exigido que a distância entre o Bordo da Rodovia e o Obstáculo Fixo (Poste), seja superior ou igual a 6,00m (seis) e o Gabarito Vertical Mínimo deverá apresentar uma altura de no mínimo de 7,50m (sete metros e cinquenta centímetros) em relação ao Eixo da RN;
- TRAVESSIAS DE PÓRTICOS EM RODOVIAS ESTADUAIS, o Gabarito Vertical Mínimo (distância entre a Linha e a cota do Pavimento), deverá ser de H=6,0m e o Gabarito Horizontal (distancia de Pilar à Pilar) será no mínimo de D=13,0m;

### PROCEDIMENTOS

Efetuar a abertura de processo ao protocolo no Edifício/Sede – DER – Natal/RN com solicitação de Autorização, dirigida ao Diretor Geral DER/RN – ver modelo padrão junto a Divisão de Estudos e Projetos – DEP – Edifício/Sede, bem como lista de requisitos documental.

OBS: Os projetos serão apresentados em mídia digital no formato PDF, e também 01 (uma) cópia impressa.



# DIRETORIA DE TRANSPORTES

## Missão

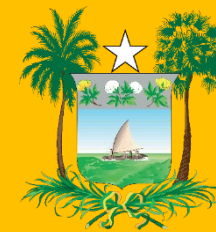
O DER-RN é o órgão gestor do **sistema estadual de transporte intermunicipal de passageiros do Rio Grande do Norte**. Essa atribuição está prevista na Lei nº 163 de 05/02/1999 e nos Decretos 27.045/17 e 27.373/17, que Regulamenta o transporte regular e especial no Estado do RN.

Destaque para as três divisões existentes dentro da Diretoria de Transporte. Numerando as atividades realizadas por cada divisão. **Divisão de Transportes Diversos, Divisão de Fiscalização, Divisão de Administração de Terminais Rodoviários e Aeroportos.**

## Objetivo

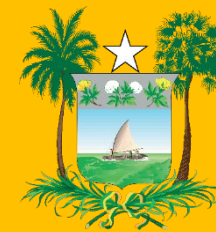
A **Diretoria de Transportes** atua em conformidade com o regulamento de transportes intermunicipais do RN, buscando garantir a segurança, a qualidade e a regularidade dos serviços de transporte.

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



## TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



As informações de interesse dos transportadores autorizados pelo DER-RN a prestar o serviço de transporte intermunicipal de passageiros no sistema regular, podem ser conferidas em <https://www.der.rn.gov.br>, bem como, adquirir informações no edifício-sede da autarquia, Natal/RN– Diretoria de Transporte

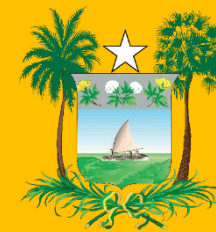
O TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DO SISTEMA REGULAR É REALIZADO POR EMPRESAS PERMISSONARIAS AUTORIZADAS PELO DER.

Além de gerenciar o sistema, o Departamento também fiscaliza a qualidade e a segurança dos serviços especiais e autorizados.



# TRANSPORTE REGULAR

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



O DER-RN é responsável pela **permissões de empresas que realizam** Serviço de Transporte Regular (STR) e Serviço de Transporte Opcional Regular (STOR), assim como pela fiscalização do serviço. Essa modalidade de prestação de serviço e suas orientações devem ser adquiridas na Sede do DER (Natal-RN) na **Divisão de Transportes Diversos – DTD**

É dividido nas características:

## Rodoviária

são aqueles realizados em regime de **frequência intermitente**, com itinerários, quadro de horários e seccionamentos definidos pelo DER/RN, operados com veículos dotados de porta-bagagem, de acordo com as modalidades de serviços;

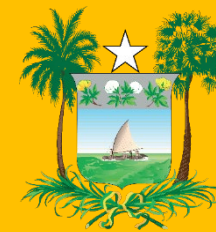
## Semiurbana

são aqueles realizados em regime de **frequência contínua**, com itinerários e quadro de horários definidos, com paradas definidas em consonância com o Órgão Gestor Municipal ou com o Órgão Metropolitano que venha a substituí-lo.



## COMO REGISTRAR VEÍCULOS OU ALTERAR O CADASTRO NO DER-RN?

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



As empresas permissionárias/concessionárias do transporte regular que desejam registrar ônibus novos ou alterar o cadastro de veículos junto ao DER-RN devem abrir expediente no Protocolo localizado no edifício-sede da autarquia, Natal/RN.

É preciso anexar ao processo os seguintes documentos, através de email ao protocolo.

- Requerimento para serviços STR e ou STOR – modelo adquirido na Diretoria de Transportes;
- Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) com tipo de acessibilidade;
- Cópia da(s) apólice(s) de Seguro de responsabilidade civil com cobertura mínima de R\$ 100.000,00
- Comprovante de pagamento do seguro total ou parcelamento atualizado
- Contrato de locação, quando veículo for locado

Para o **registro de veículo novo**, é necessário apresentar, também, uma cópia da nota fiscal ou declaração do fabricante, atestando as características originais do ônibus.

Para **alteração de cor ou registro novo do STR**, o concessionário deve apresentar o esquema de cores básicas do veículo, previamente aprovado pela Diretoria de Transportes Rodoviários do DER-RN. O documento tem que estar preenchido com o nome da empresa e o número de ordem do ônibus e ilustrado com fotos coloridas contendo data e visão das partes frontal, traseira e laterais do veículo.

### Taxas de Serviços do DER

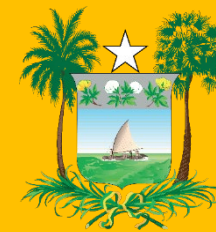
Serviço	Valor (R\$)
Vistoria	60,00
Certificado de vistoria	20,00
Ordem de serviço	20,00
Atualização cadastral, inclusão ou substituição	300,00

Para **registro novo do STOR**, o concessionário deverá se adequar as normalização padronizadas pelo DER, onde o mesmo poderá obter esses critérios junto a Diretoria de Transporte Rodoviários do DER-RN.



# TRANSPORTE ESPECIAL

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



O DER-RN é responsável pela **autorização e licenciamento de empresas que realizam transporte intermunicipal sob regime de transporte especial**, assim como pela fiscalização do serviço. Essa modalidade de prestação de serviço e suas orientações devem ser adquiridas na Sede do DER (Natal-RN) na **Divisão de Transportes Diversos - DTD**

É dividido em quatro modalidades de fretamento:

## Eventual

transporte individual ou coletivo de passageiros, realizado por empresa formalmente autorizada pelo DER, mediante prévia e expressa contratação de serviço de transporte eventual, cujo percurso seja realizado em circuito fechado

## Continua

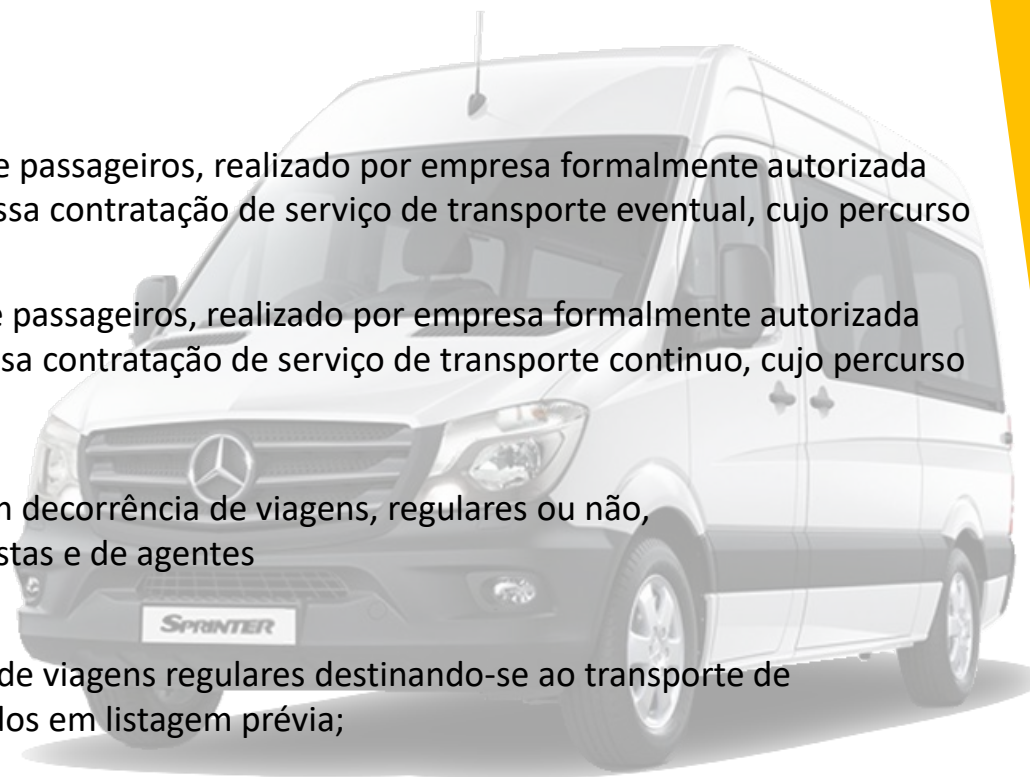
transporte individual ou coletivo de passageiros, realizado por empresa formalmente autorizada pelo DER, mediante prévia e expressa contratação de serviço de transporte contínuo, cujo percurso seja realizado em circuito fechado

## Turismo

Empresas operadoras de turismo em decorrência de viagens, regulares ou não, destinando-se ao transporte de turistas e de agentes

## Escolar

Aqueles realizados em decorrência de viagens regulares destinando-se ao transporte de estudantes devidamente identificados em listagem prévia;



## Como regularizar o serviço de **Especial**

A DTD autoriza a regularização dos serviços de transportes intermunicipal, nas categorias **EVENTUAL, CONTINUO E ESCOLAR**, concedida a pessoa jurídica regularmente constituída sob a forma de empresa de sociedade Ltda, de acordo com portaria nº 026/2020. Para tanto é necessário:

### Documentação para regulamentação

- Requerimento endereçado ao Diretor Geral
- CNPJ – CNAE
- Contrato Social da Firma
- CPF, RG dos associados
- Comprovante de Residência dos associados
- Certidões Negativas – Federal; Trabalhista; Estadual; Municipal
- CRLV dos Veículos
- Laudo Técnico dos Veículos
- Boleto do Seguro (pago)  
Seguro dos Veículos (Micro ônibus, Van e Onibus) no Valor R\$ 1.000.000,00 por veículo  
Seguro for veículo de (5 a 7 passageiros) no Valor R\$ 200.000,00
- CNH Curso de Direção Defensiva dos Motoristas Categoria D
- Exame taxológico – validade CTB
- Certidão Negativa de Infração Grave ou Gravíssima Emitida pelo Detran/RN dos Motoristas

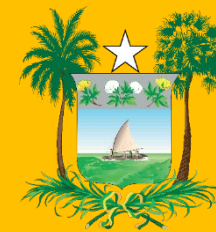
Quando se tratar de **fretamento contínuo ou escolar**, apresentar contrato com o contratante devidamente reconhecido em cartório.

Caso o veículo esteja em **nome de terceiros**, apresentar contrato de comodato devidamente reconhecido em cartório.

### Horário de Expediente e atendimento

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



## Como regularizar o serviço de **Especial**

A DTD autoriza a regularização dos serviços de transportes na categoria **TURISMO**, concedida a pessoa jurídica regularmente constituída sob a forma de empresa de sociedade Ltda, de acordo com Portaria nº 035/2020. Para tanto é necessário:

### Documentação para regulamentação

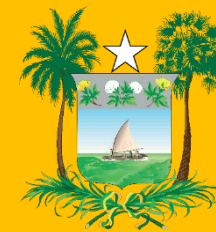
- Requerimento endereçado ao Diretor Geral
- CNPJ – CNAE
- Contrato Social da Firma
- CPF, RG dos associados
- Comprovante de Residência dos associados
- Certidões Negativas – Federal; Trabalhista; Estadual; Municipal; Falência ou Concordata Municipal
- CRLV dos Veículos
- Laudo Técnico dos Veículos
- Boleto do Seguro (pago)  
Seguro dos Veículos (Micro ônibus, Van e Ônibus) no Valor R\$ 1.000.000,00 por veículo  
Seguro for veículo de (6 passageiros) no Valor R\$ 200.000,00
- CNH Curso de Direção Defensiva dos Motoristas Categoria D



### Horário de Expediente e atendimento

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



## Taxas e prazos do serviço de **Especial** Eventual – Contínuo e Escolar

- Cadastro CNPJ validade de (01 ano) de autorização – R\$ 300,00
- Cadastro Veicular – R\$ 80,00 por veículo

**vida útil dos veículos e suas vistorias obedecem ao quadro abaixo**

TIPO DE SERVIÇO	VIDA ÚTIL	VALIDADE DA VISTORIA (DER)
Fretamento Eventual e Contínuo (ônibus, micro-ônibus, misto e utilitários)	Até 15 anos	12 meses
	Acima de 15 anos	06 meses
Fretamento Contínuo Escolar	Até 15 anos	12 meses
	Acima de 15 anos	06 meses
Fretamento Eventual (veículos de passageiros 5 a 7 pessoas)	Até 08 anos	12 meses

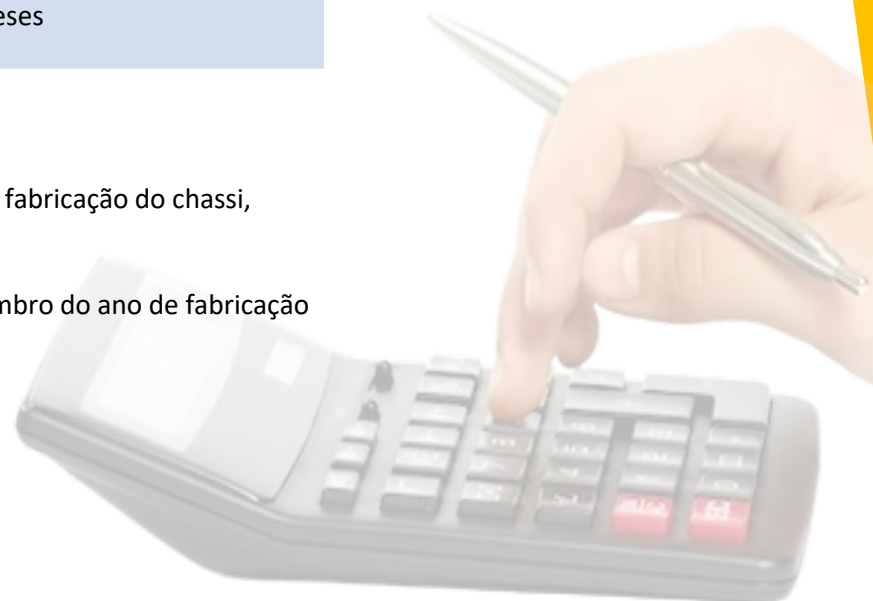
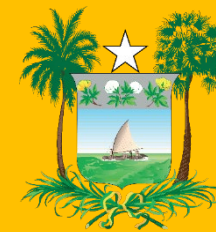
Para efeito de definição de idade do veículo (vida útil), será considerado o ano de fabricação do chassi, constante do CRLV.

Considera-se, para efeito de contagem da idade do veículo, a data de 31 de dezembro do ano de fabricação do chassi

**Horário de Expediente e atendimento**

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



## Taxas e prazos do serviço de Especial Turismo

- Cadastro CNPJ validade de (01 ano) de autorização – R\$ 300,00
- Cadastro Veicular – R\$ 80,00 por veículo

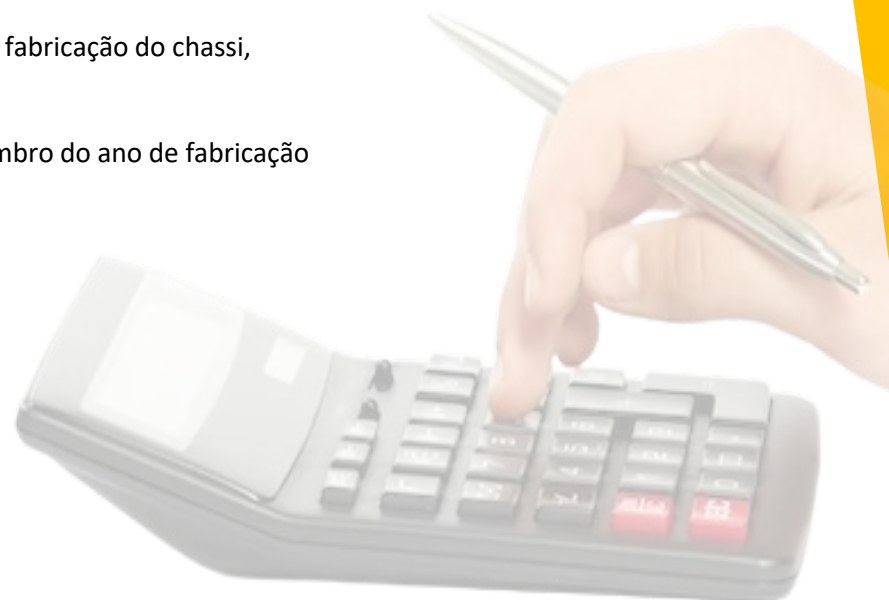
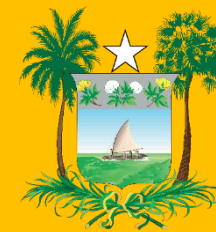
**vida útil dos veículos e suas vistorias obedecem ao quadro abaixo**

TIPO DE SERVIÇO	VIDA ÚTIL	VALIDADE DA VISTORIA (DER)
STE-Turismo – Ônibus e Micro ônibus	Até 08 anos	12 meses
	Acima de 08 anos até 15 anos	06 meses
STE – Turismo - Utilitários	Até 08 anos	12 meses
	Acima de 08 anos até 15 anos	06 meses

Para efeito de definição de idade do veículo (vida útil), será considerado o ano de fabricação do chassi, constante do CRLV.

Considera-se, para efeito de contagem da idade do veículo, a data de 31 de dezembro do ano de fabricação do chassi

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br

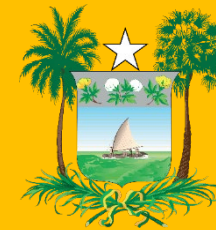


## DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO

**Horário de Expediente e atendimento**

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



Fiscaliza a responsabilidade do cumprimento das normas que regulamentam o Serviço de Transportes Intermunicipal (STIP)

Atualmente a Resolução do CONTRAN nº 149/03 regulamenta os procedimentos a serem adotados pelo usuário para os recursos de infração. O principal item a ser observado é a data de vencimento fixada na notificação para a apresentação da defesa da infração que lhe foi atribuída.

São duas as etapas que podem ser utilizadas pelo usuário para recorrer administrativamente de infração da qual foi alvo.

**O usuário pode apresentar o seu recurso na sede do DER/ RN (das 8:00 às 14:00Hs)**

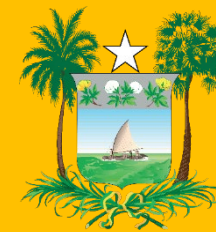


## ETAPAS DE AUTUAÇÃO

**Horário de Expediente e atendimento**

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



### 1ª Etapa – Defesa de autuação

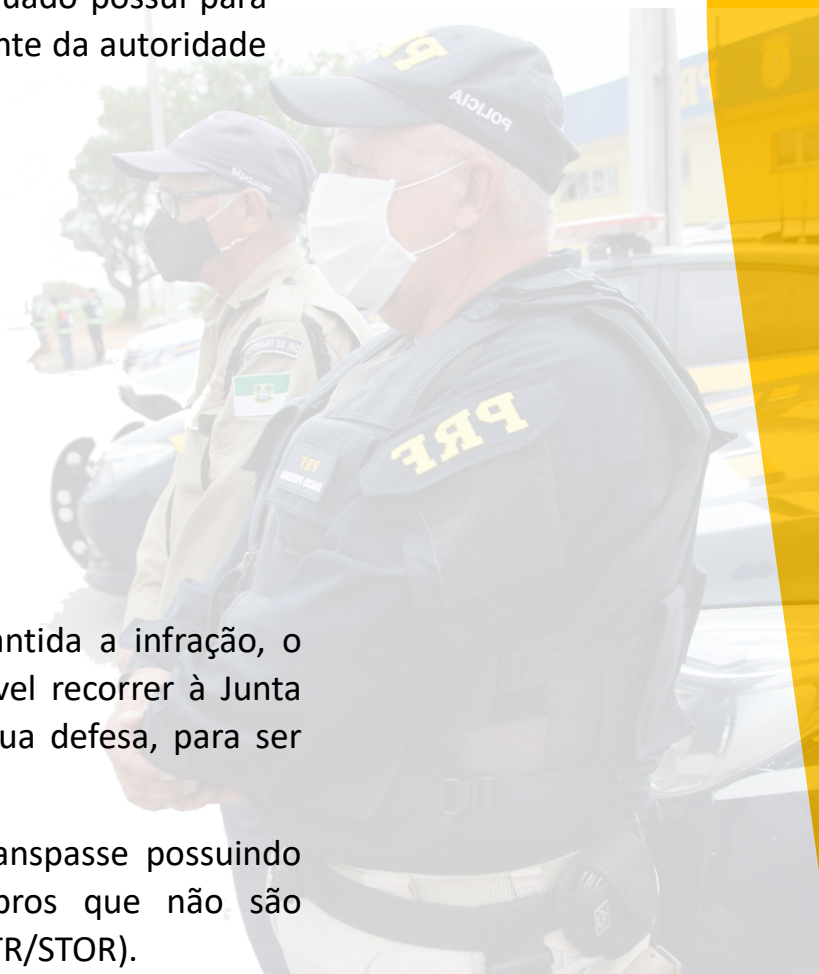
A Defesa de Autuação é a **primeira instância administrativa** que o autuado possui para defender-se de uma infração quando estiver insatisfeito por ato do agente da autoridade de transporte. Nela o autuado recebe a **NOTIFICAÇÃO DE AUTUAÇÃO**

Nesta etapa, o usuário efetuará defesa baseando-se em possíveis falhas no Auto de Infração, e é de fundamental importância, pois representa uma forma mais rápida e eficaz do autuado se comunicar com a agente fiscal de transporte, tendo como objetivo a correção de ato administrativo defeituoso ou irregular que esteja lhe causando prejuízo (ver Art. 281 do CTB).

### 2ª Etapa – Defesa da penalidade

Depois de encerrada a etapa da Defesa de Autuação, em sendo mantida a infração, o usuário receberá a NOTIFICAÇÃO DE PENALIDADE, sendo então possível recorrer à Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI, onde apresentará a sua defesa, para ser analisada e julgada.

A JARI é instituída para funcionar junto a cada órgão de trânsito\transpasse possuindo porém autonomia, razão pela qual tem na sua formação membros que não são pertencentes ao órgão, incluindo representantes dos serviços regular (STR/STOR).



## Como recorrer aos autos de infração?

### Horário de Expediente e atendimento

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



**Para recorrer de uma infração** o autuado deverá compor o processo junto ao setor de protocolo, no edifício-sede – Natal/RN anexando os seguintes documentos:

- Requerimento endereçado ao Diretor de Transporte, onde pode ser acrescido de petição de defesa. Porém é obrigatório que o requerimento seja datado e assinado pelo condutor atuado.
- No caso do autuado ser regularizado, a defesa deverá ser assinada por representante legal da Empresa.
- Em caso de nomeação de procurador para representá-lo é necessário anexar a cópia autenticada da Procuração, bem como os documentos de identificação do procurador constituído.
- Cópia da Notificação de Autuação (para a 1ª etapa) e da Notificação de Penalidade (p 2ª etapa).
- Cópia da Identidade
- Cópia do CPF
- Cópia da Carteira Nacional de Habilitação – CNH
- Cópia do Documento do Veículo (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV)

### Tarifas e autos de apreensão Reajustadas pelo Governo do Estado Valores de 2020

Serviço	Valor (R\$)
Apreensão de Clandestino	1.499,93
Vistoria vencida	512,33
Guincho – Destino Natal (Sede - DER)	3,00/Km

Fiscalização Realizada por :



Esclarecimentos - Expediente presencial de Segunda a Sexta. Das 8:00 às 14:00 H

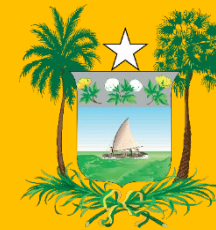


# INFORMES AOS PASSAGEIROS

**Horário de Expediente e atendimento**

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: [dt@der.rn.gov.br](mailto:dt@der.rn.gov.br)



Nesta seção, estão reunidas informações de utilidade pública para os passageiros do **sistema regular de transporte coletivo intermunicipal do Rio Grande do Norte**. As orientações obedecem à legislação estadual e às resoluções e ordens de serviço emitidas pelo DER-RN.

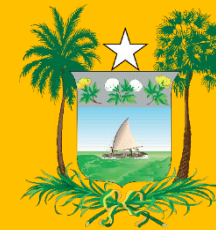
## QUEM TEM DIREITO A GRATUIDADE OU DESCONTO NO TRANSPORTE REGULAR?

- **Idosos** – O Idoso acima de 60(Sessenta) anos tem direito à passagem gratuita nas linhas intermunicipais, respeitando a quantidade máxima de 2 gratuidades por viagem estabelecida pelo DER. (Lei 9.822, de 17/12/2013)
- **Menores de 6 anos** – A passagem é gratuita, mas a criança não poderá ocupar assento e terá que ir no colo do responsável. A isenção está limitada a uma criança por adulto pagante, nas modalidades direta e semidireta.
- **Pessoas com deficiência** – Deficientes físicos, mentais ou sensoriais, comprovadamente carentes, não pagam passagem na modalidade comum. É preciso apresentar credencial da DER-RN. Se há necessidade de assistência durante a viagem, o benefício se estende a um acompanhante.



# COMO OBTER GRATUIDADE (Passe Livre) DEFICIENTES

**Horário de Expediente e atendimento**  
8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).  
Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



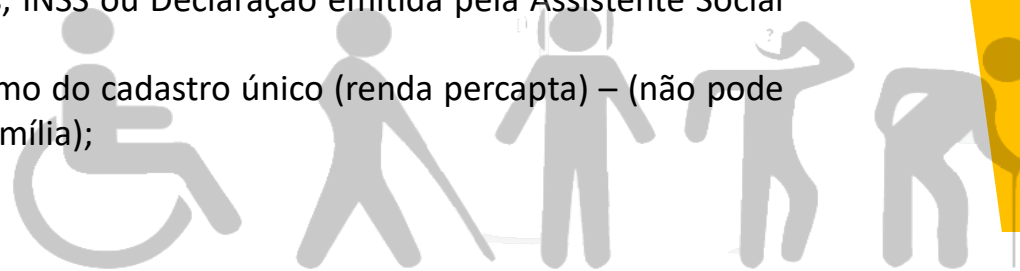
GRATUIDADE

Emitida pelo DER/RN a gratuidade de **Passe Livre Intermunicipal aos deficientes** é concedida após uma entrevista realizada pelo Serviço Social no Edifício-sede Natal/RN, de acordo com Lei 27.373 de 13/10/2017.

Beneficiados: Portadores de Deficiência física, intelectual, auditiva e /ou visual dentre outras.

Extensiva ao acompanhante de que seja indispensável a locomoção do deficiente, trazer sua identificação de acompanhante e para fins de cadastro perante o DER/RN, o interessado deverá apresentar presencialmente os seguintes documentos originais e cópias:

- Requerimento padrão (disponível no Setor de Gratuidade DER/RN);
- Cópias do RG, CPF e Comprovante de Residência
- 01 Foto 3x4;
- Laudo de avaliação, emitido pelo SUS, SESAP ou SMS com identificação do beneficiário e informação sobre a deficiência. (No caso de doenças crônicas no Laudo te que vim especificado se é invalidam-te e quais as sequelas existentes);
- Declaração de hipossuficiência (Declaração que não tem condições financeira) formulário disponível no setor de Gratuidade do DER;
- Avaliação sócio econômica / Comprovante de renda mensal (pode ser comprovante de benefícios, contra cheque, Bolsa família, Loas, INSS ou Declaração emitida pela Assistente Social da Prefeitura Municipal, onde reside);
- Comprovante de Renda Familiar – Folha resumo do cadastro único (renda percapta) – (não pode passar de um salário mínimo por pessoa da família);

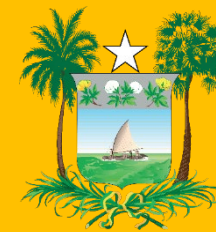


# OUVIDORIA

## Horário de Expediente e atendimento

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



### FORMA DE PRESTAÇÃO

Plataforma [Fala.BR](https://www.fala.br) - (24h) Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria(cgu.gov.br) Presencial ou Carta: Departamento de Estradas de Rodagem do DER-RN - Av. Senador Salgado Filho,1808 - Lagoa Nova - Natal/RN. CEP: 59054-000

WhatsApp – somente mensagem : 84 9 96907500



### PRAZO E COMPROMISSO

Trinta (30) dias, contados do recebimento do pedido, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, mediante justificativa. (Art.16, Lei n.º 13.460, de 26.06.17)

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:** Neste caso a manifestação será cadastrada no Sistema.

**COMPROMISSO:** • Atender com urbanidade, respeito, imparcialidade e transparência.

• Obs.: Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo acima, a Ouvidoria informará o cidadão, mensalmente, sobre encaminhamentos para o encerramento da manifestação



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PORTAL DA  
TRANSPARÊNCIA  
DO RIO GRANDE DO NORTE



# OUVIDORIA

## REQUISITOS

Qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá formular manifestação de ouvidoria

## ETAPAS

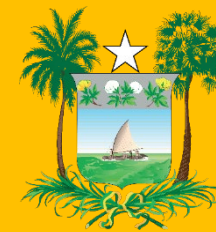
Receber e analisar manifestações dos usuários.

- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviço prestados;
- Promover, quando possível, a mediação e a conciliação entre usuário e o órgão.

**Horário de Expediente e atendimento**

8 às 14hs (Decreto Estadual nº 29.442/2020).

Contato com a DT | E-mail: dt@der.rn.gov.br



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



PORTAL DA  
**TRANSPARÊNCIA**  
DO RIO GRANDE DO NORTE



## OUVIDORIA - acesse

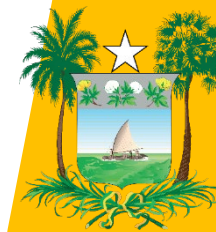
Portal de serviços ao Cidadão - site <http://www.cidadao.rn.gov.br/>

Portal da Transparência - site: <http://www.transparencia.rn.gov.br/>

Canal de comunicação junto ao DER “Fale Conosco”,

WhatsApp – somente mensagem : 84 9 96907500

Ligações rede telefônica



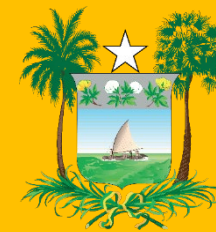
PESQUISA DE SATISFAÇÃO



## E-SIC

### Outro canal de comunicação

Espaço de diálogo entre cidadão-usuário dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo



O acesso a informação foi instituído **pela Lei Federal nº 12.527, Lei Estadual nº 9963 e o decreto que a regulamenta, nº 25399, de 31 de Julho de 2015**. No Estado do Rio Grande do Norte a lei de acesso a informação foi implementada pelo **serviço de informações ao cidadão ( e-Sic )** no site <http://www.sic.rn.gov.br/>, no qual é possível solicitar documentos e dados da administração pública do Rio Grande do Norte.

## SERVIÇOS

Receber e tratar denúncias, reclamações, elogios, solicitações diversas e sugestões.  
Promover a mediação de conflitos entre cidadãos e órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.

Coordenar, orientar e exercer a supervisão técnica das atividades de Ouvidoria do Executivo Estadual e exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pela Lei. BASE LEGAL: (Lei Complementar Estadual n.º 638, de 28 de junho de 2018). Decreto Estadual n.º 28.685 de 31 de dezembro de 2018



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



PORTAL DA  
**TRANSPARÊNCIA**  
DO RIO GRANDE DO NORTE

