



PRF

Carta de Serviços ao Cidadão

PRF

Ministério da
Justiça

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA



Carta de Serviços ao **Cidadão**



PRF

Polícia Rodoviária Federal - Todos os Direitos Reservados – Copyright © É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada à fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

DIRETORA-GERAL

MARIA ALICE NASCIMENTO SOUZA

CHEFE DE GABINETE

ADRIANO MARCOS FURTADO

CORREGEDORA-GERAL

FERNANDO CÉSAR PEREIRA FERREIRA

COORDENADOR-GERAL DE OPERAÇÕES

SILVINEI VASQUES

COORDENADOR-GERAL DE RECURSOS HUMANOS

ANTÔNIO PAIM DE ABREU JUNIOR

COORDENADOR-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

MARCELO APARECIDO MORENO

COORDENADOR-GERAL DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO

EDUARDO AUGUSTO MUNIZ DE SOUZA

RESPONSABILIDADE PELA ELABORAÇÃO DA CARTA

Grupo de Trabalho para Elaboração e Implantação da "Carta de Serviços ao Cidadão"
da Polícia Rodoviária Federal instituído pela Portaria no 141/2012-DG e alterada pela Portaria no 142/2012-DG:

MICHELINE AMORIM LUCINDO

DANIEL NUNES AVILA

MARCIO ALMEIDA MARQUES

DANIEL HENRIQUE MOREIRA GARCIA

WALDO JOSÉ CARAM ROHLFS

CELSON BRAGA

EDSON NUNES DE SOUZA

RICHELI FREITAS BÁRBARA.

COLABORADORES

DIEGO FERNANDES BRANDÃO – ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

RODRIGO FAUSTINO DE ARAÚJO LIMA – COORDENAÇÃO-GERAL DE OPERAÇÕES

ARMANDO SLOMPO FILHO – COORDENAÇÃO DE ENSINO

AFRANIO ANDRADE – 1ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL – GOIÁS

EDIMAR ANTONIO NUNES JUNIOR - 4ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL – MINAS GERAIS

FÁBIO SAADE SANTOS BARROS - 19ª SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL - PARÁ

APRESENTAÇÃO	5	Transportes	25
CONHECENDO A PRF	6	Credenciamento de Empresas de Escolta	25
Histórico	7	Combate ao Crime	26
Missão Constitucional	8	Comunicação de Roubo/Furto de Veículos	26
Valores e Competências	9	Comunicação de Crimes Diversos	26
Organograma Nacional	11	Corregedoria	27
Recursos Humanos	13	Registro de Denúncias* Anônimas	27
Formas de contato	14	Registro de Denúncias* Identificadas	27
SERVIÇOS	15	Ações Educacionais	29
Multas	16	Palestras	29
Emissão de "Nada Consta"	16	Comandos Educativos	29
Defesa de Autuação	16	Disponibilização de Material Educativo	30
Recurso de Infração	17	Ações nas Comunidades	30
Restituição de Valores	18	Informações ao Cidadão	31
Solicitação de Cópia de Decisão	19	Prestação de Informação	31
Identificação de Condutor Infrator	20	Ouvidoria	32
Atendimentos a Acidentes	21	Atendimento a Reclamações	32
Disponibilização de Boletim de Acidente de Trânsito – BAT	21	Registro de Elogios	32
Retificação do Boletim de Acidente de Trânsito - BAT	22	Registro de Sugestões	33
Confecção de Declaração de Acidente de Trânsito – DAT	23	Registro de Comunicações	33
Autenticação de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT	23	Solicitação de Informação	33
Informações sobre Condições das Rodovias e Estradas Federais	24	Referências Bibliográficas	34



Apresentação

A evolução da Administração Pública sinaliza que o momento é de investir na qualidade da gestão. Simplificar a vida do cidadão é, entre outras ações, uma demonstração de que a instituição entende seu papel social e deseja cumpri-lo de maneira eficiente. Nesta linha, o Decreto no 6.932, de 11 de agosto de 2009, instituiu, nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, a “Carta de Serviços ao Cidadão”, com o objetivo de informar o cidadão dos serviços prestados, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Assim, alinhando-se aos objetivos estabelecidos pelo citado decreto, o presente documento visa informar os cidadãos sobre o que é a Polícia Rodoviária Federal, como se organiza, onde e como atua, os serviços disponibilizados à sociedade e as formas como poderão ser acessados. Ao realizar a divulgação de seus serviços, a Polícia Rodoviária Federal espera torná-los mais acessíveis, permitindo ao cidadão o exercício do controle social sobre o órgão, transformando a interação em um ciclo virtuoso para a excelência institucional.



Conhecendo a PRF

/// Histórico

A Polícia Rodoviária Federal foi criada pelo presidente Washington Luiz no dia 24 de julho de 1928 (dia da Polícia Rodoviária Federal), com a denominação inicial de “Polícia de Estradas”. Em 23 de julho de 1935 (dia do Policial Rodoviário Federal), foi criado o primeiro quadro de policiais da hoje Polícia Rodoviária Federal, denominados, a época, “Inspectores de Tráfego”. No ano de 1945, já com a denominação de Polícia Rodoviária Federal, a corporação foi vinculada ao extinto Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER). Finalmente, em 1988, com o advento da Constituinte, a Polícia Rodoviária Federal foi integrada ao Sistema Nacional de Segurança Pública. Desde 1991, a Polícia Rodoviária Federal integra a estrutura organizacional do Ministério da Justiça, como Departamento de Polícia Rodoviária Federal.





Missão Constitucional

Apesar de se apresentar uniformizada, a PRF não é uma instituição militar, mas uma instituição policial civil, ostensiva, cuja missão consiste em: Garantir a segurança pública, preservando a ordem e a incolumidade das pessoas e do patrimônio, tendo como missão específica o patrulhamento ostensivo das rodovias federais. (Constituição Federal, art. 144).



Valores e Competências

Valores

Para o cumprimento da sua missão, a PRF pauta-se nos seguintes valores: profissionalismo, honestidade, equidade, proatividade, cordialidade, comprometimento, espírito de equipe, transparência e responsabilidade socioambiental.

Competências

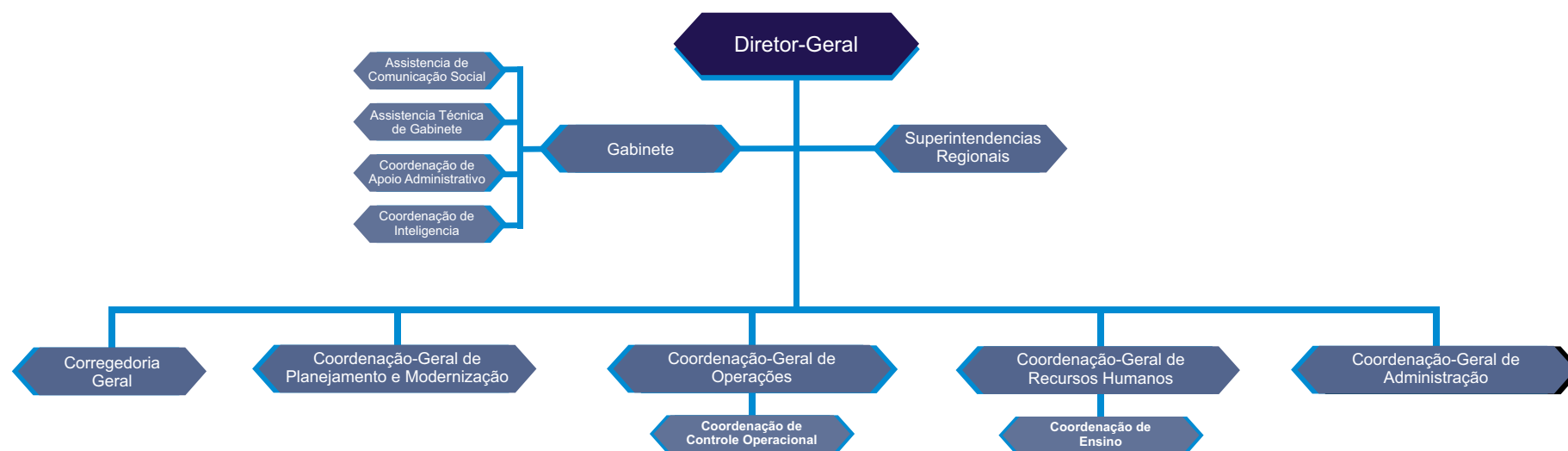
As competências da PRF são definidas pela Constituição Federal no artigo 144, pelas Leis no 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro) e nº 11.705, de 19 de junho de 2008, pelo Decreto no 1.655, de 3 de outubro de 1995 e pelo Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal, aprovado pela Portaria Ministerial no 1.375, de 2 de agosto de 2007.



Organização e Estrutura

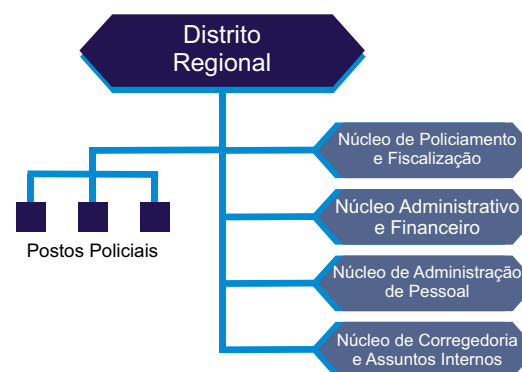
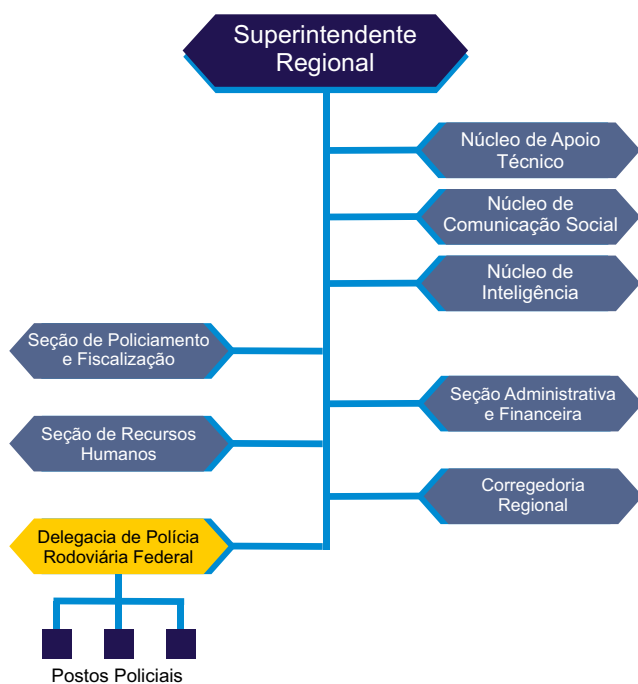
A PRF se faz presente em todo o território nacional, através de suas Unidades Administrativas e Operacionais. As Unidades Administrativas são compostas pela Unidade Central (Sede), localizada em Brasília-DF, pelas Unidades Regionais (Superintendências e Distritos), localizados nos Estados da Federação, e pelas Delegacias, situadas nos mais diversos municípios brasileiros. Já as Unidades Operacionais, conhecidas como Postos, estão distribuídas por todo o Brasil, nas rodovias sob a circunscrição do órgão, o que proporciona à PRF uma importante capilaridade. Para a consecução da sua missão, a PRF possui, além do efetivo policial diuturnamente distribuído nos Postos e Equipes de Ronda, diversos grupos de policiamento especializados, cujos integrantes recebem treinamento diferenciado para atuar em ações específicas, a exemplo de: controle de distúrbios, ações táticas, ações em área de caatinga, salvamento e resgate aéreo, serviços de batedor e escolta com motos, ações com cães farejadores, dentre outras. Além disto, a PRF desenvolve e executa uma série de atividades, inclusive através de parcerias com outros órgãos e instituições, a exemplo da Receita Federal, da Polícia Federal, do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente, do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Trabalho, da Agência Nacional de Transporte Terrestre, dos Ministérios Públicos Estaduais, das Delegacias Regionais do Trabalho e da Secretaria Nacional de Direitos Humanos.

Organograma Nacional





Organograma Regional



O Quadro de Pessoal da Polícia Rodoviária Federal, cujo acesso se dá mediante concurso público, está composto pelas seguintes carreiras: a) Policial Rodoviário Federal, criada pela Lei no 9.654, de 2 de junho de 1998; e b) Servidores do Plano Especial de Cargos, instituída pela Lei no 11.095, de 13 de janeiro de 2005.

Formas de contato

O principal meio de contato com a PRF é através do telefone de emergência em todo o Brasil, 191, por meio do qual o cidadão, usuário das rodovias sob a circunscrição do órgão, pode solicitar auxílio, informar sobre crimes e delitos diversos, comunicar acidentes e obter informações a respeito do trecho. Os endereços e telefones das Unidades da PRF estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, através da link “Endereços e Telefones.”





Emissão de “Nada Consta”

- a) **O que é:** consiste no fornecimento de certidão de “nada consta” de multas da PRF referentes a placas de veículos, CPFs ou CNPJs.
- b) **Quem pode solicitar:** o proprietário/conductor de veículo, pessoa inscrita no CPF ou CNPJ consultado ou representante legal.
- c) **Onde solicitar:** em qualquer Unidade da PRF ou no portal eletrônico do órgão.
- d) **Como solicitar:**
Pessoalmente: em qualquer Unidade do órgão, inclusive Postos e Delegacias da PRF;
Eletronicamente: através do portal www.prf.gov.br, no link “Nada Consta”.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
1. Apresentação de dados de identificação para a realização da consulta (a placa de veículo, o CPF ou o CNPJ a ser consultado).
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Defesa de Autuação

- a) **O que é:** consiste no recebimento e registro de defesa prévia da notificação da autuação feita PRF, em decorrência do cometimento de infração de trânsito.
- b) **Quem pode solicitar:** pessoa física ou jurídica proprietária do veículo autuado pela PRF, o condutor, o embarcador e o transportador responsáveis pela infração.
- c) **Onde solicitar:** na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF.
- d) **Como solicitar:**
Pessoalmente: na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF, cujos endereços estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, no link “Endereços e Telefones”;
Por via postal: através do encaminhamento de correspondência, contendo a defesa da autuação,

endereçada à Unidade Sede ou às Unidades Regionais da PRF.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

1. Apresentar um requerimento para cada autuação;
2. Informar o órgão responsável pela autuação;
3. Nome, endereço e telefone (completos) do requerente;
4. Dados dos documentos de identificação do requerente;
5. Dados de identificação do veículo;
6. Dados do documento de habilitação do condutor-infrator (CNH);
7. Número do auto de infração;
8. Cópias dos documentos de identificação do requerente, do veículo, do documento de habilitação do condutor-infrator e do auto de infração;
9. Exposição dos fatos e fundamentos objetivos da defesa;
10. Data e assinatura do requerente, que dever ser a mesma da cópia do documento de identificação pessoal apresentado; procuração, se for o caso.

f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

g) **Qual o formulário:** disponível no site www.prf.gov.br, na aba “Recurso de Multa – Requerimento”, ou pessoalmente, na Unidade Sede e nas Unidades Regionais da PRF.

Recurso de Infração

a) **O que é:** consiste no recebimento e registro de recurso de multa contra a notificação da penalidade imposta pela PRF.

b) **Quem pode solicitar:** pessoa física ou jurídica proprietária do veículo, o condutor do veículo autuado, devidamente identificado, o embarcador e o transportador responsáveis pela infração.

c) **Onde solicitar:** na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF.

d) **Como solicitar:**

Pessoalmente: na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF, cujos endereços estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, no link “Endereços e Telefones”;

Por via postal: através do encaminhamento de correspondência, contendo o recurso de infração, endereçada à Unidade Sede ou às Unidades Regionais da PRF.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

1. Apresentar um requerimento para cada autuação;
2. Informar o órgão responsável pela autuação;
3. Nome, endereço e telefone (completos) do requerente;
4. Dados dos documentos de identificação do requerente;

5. Dados de identificação do veículo;
 6. Dados do documento de habilitação do condutor-infrator (CNH);
 7. Número do auto de infração;
 8. Cópias dos documentos de identificação do requerente, do veículo, do documento de habilitação do condutor-infrator e do auto de infração;
 9. Exposição dos fatos e fundamentos objetivos da defesa;
 10. Data e assinatura do requerente, que dever ser a mesma da cópia do documento de identificação pessoal apresentado;
 11. Procuração, se for o caso.
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.
- g) **Qual o formulário:** disponível no site www.prf.gov.br, na aba “Recurso de Multa - Requerimento”, ou pessoalmente, na Unidade Sede e nas Unidades Regionais da PRF.

Restituição de Valores

- a) **O que é:** consiste na solicitação de restituição de valores referentes a autuações de trânsito arrecadados indevidamente aos cofres da União.
- b) **Quando é cabível:** apenas em três situações:
1. Pagamento em duplicidade;
 2. Cancelamento do auto de infração; e
 3. Pagamento de valor maior que o devido.
- c) **Quem pode solicitar:** o proprietário do veículo à época do pagamento da multa ou o seu procurador legalmente constituído.
- d) **Onde solicitar:** na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF.
- e) **Como solicitar:**
Pessoalmente: na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF, cujos endereços estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, no link “Endereços e Telefones”;
Por via postal: através do encaminhamento de correspondência, contendo o recurso de infração, endereçada à Unidade Sede ou às Unidades Regionais da PRF.
- f) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

1. Requerimento de restituição indicando o motivo;
 2. Dados bancários do requerente: número do banco, número da agência, conta corrente nacional e número do CPF do titular da conta em que deverá ser feita a restituição;
 3. Placa e unidade da federação do registro do veículo autuado;
 4. Número do auto de infração e da respectiva notificação;
 5. Cópia do certificado de registro e licenciamento (CRLV) do veículo ou de cadeia sucessória que demonstre a propriedade do veículo à época do pagamento da multa;
 6. Cópias do CPF e de documento de identificação pessoal do requerente;
 7. Cópia da notificação da penalidade com o comprovante de pagamento;
 8. Cópia do comprovante de pagamento da multa, quando existir;
 9. Se pessoa jurídica, documento que comprove a última alteração contratual que demonstre o quadro societário atual da empresa;
 10. Procuração para representar o requerente, quando for o caso.
- g) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.
- h) **Qual o formulário:** disponível no site www.prf.gov.br, na aba “Recurso de Multa - Requerimento”, ou pessoalmente, na Unidade Sede e nas Unidades Regionais da PRF.

Solicitação de Cópia de Decisão

- a) **O que é:** consiste no registro de solicitação e fornecimento de cópia de julgamento constante em processo administrativo, a exemplo dos relativos a recurso de infração, defesa de autuação, restituição de valores, dentre outros.
- b) **Quem pode solicitar:** o requerente inicial, ou seja, aquele que formulou o pedido que deu início ao processo administrativo.
- c) **Onde solicitar:** na Unidade Sede e nas Unidades Regionais da PRF.
- d) **Como solicitar:** Pessoalmente, na Unidade Sede e nas Unidades Regionais da PRF.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
1. Apresentação de documentos que comprovem a legitimidade para solicitar a cópia da decisão, a exemplo de documentos de identificação pessoal e procuração legal, se for o caso.
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato, para os processos instaurados na mesma Unidade Regional onde se formulou a solicitação; em até 45 (quarenta e cinco) dias, se o processo tiver sido instaurado em Unidade Regional diversa.

g) **Qual o formulário:** disponível no site www.prf.gov.br, na aba “Recurso de Multa - Requerimento”, ou pessoalmente, na Unidade Sede e nas Unidades Regionais e Delegacias da PRF.

Identificação de Condutor Infrator

a) **O que é:** consiste na solicitação de identificação do condutor infrator, por parte do proprietário do veículo, naqueles autos de infração lavrados sem abordagem, quando do recebimento da notificação de autuação.

b) **Quem pode solicitar:** o proprietário do veículo, o condutor infrator ou representante legal.

c) **Onde solicitar:** na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF.

d) **Como solicitar:**

Pessoalmente: na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF, cujos endereços estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, no link “Endereços e Telefones”; por via postal: através do encaminhamento de correspondência, contendo a solicitação e os documentos/informações/requisitos necessários, endereçada à Unidade Sede ou às Unidades Regionais da PRF.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

1. Formulário devidamente preenchido e assinado pelo condutor infrator e pelo proprietário do veículo;
2. Cópias do documento de habilitação (CNH) do condutor infrator e do documento de identidade do proprietário do veículo autuado.

f) **Qual o prazo para atendimento:** 15 dias após o prazo de vencimento da notificação da autuação.

g) **Qual o formulário:** disponível no site www.prf.gov.br, na aba “Identificação Condutor Infrator”, ou pessoalmente, na Unidade Sede, nas Unidades Regionais e nas Delegacias da PRF. OBS: O formulário também é enviado ao proprietário do veículo juntamente com a Notificação da Autuação.



Atendimentos a Acidentes

- a) **O que é:** consiste no atendimento do acidente de trânsito, feito de forma presencial por uma equipe da PRF, desde a sua comunicação até o encerramento do levantamento dos dados.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** Postos, Equipes de Ronda ou nas Centrais de Informações Operacionais da PRF - CIOPs.
- d) **Como solicitar:**
Por telefone: através do telefone de emergência 191;
Pessoalmente: através da comunicação direta em qualquer Posto ou Equipe de Ronda.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
1. Informar o local do acidente (UF, município, BR e KM, se possível) e detalhes como: quantidade de veículos, existência de vítimas no local, derramamento de carga perigosa, incêndio, telefone para contato, entre outros;
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Disponibilização de Boletim de Acidente de Trânsito – BAT

- a) **O que é:** consiste no fornecimento, para fins legais, do documento oficial intitulado “Boletim de Acidente de Trânsito – BAT”.
- b) **Quem pode solicitar:** a pessoa física envolvida no acidente; parentes da pessoa física envolvida no acidente, até o primeiro grau; o representante legal de pessoa física ou jurídica envolvida no acidente.
- c) **Onde solicitar:** em qualquer Unidade da PRF (Unidade Central, Unidades Regionais, Delegacias e Postos) ou no portal eletrônico do órgão.
- d) **Como solicitar:** pessoalmente, dirigindo-se a qualquer Unidade da PRF, cujos endereços estão disponíveis o portal eletrônico do órgão (www.prf.gov.br); eletronicamente, através do portal www.prf.gov.br.

gov.br, no link “Boletim de Acidente de Trânsito”.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

Pessoalmente:

1. O número da Comunicação do Acidente, informado pelo Policial Rodoviário Federal que realizou o atendimento da ocorrência, ou alguma informação que permita a localização deste registro (ex: placa do veículo envolvido, data e local da ocorrência);
2. Preenchimento de formulário próprio, documento de identificação pessoal do solicitante e comprovação que possui legitimidade para solicitar;

Eletronicamente:

1. Unidade da Federação do registro da ocorrência;
2. Número da Comunicação do Acidente, informado pelo Policial Rodoviário Federal que realizou o atendimento da ocorrência, e
3. O número do CPF ou CNPJ de um dos envolvidos no acidente.

f) **Qual o prazo para atendimento:** 04 dias, após o atendimento do acidente.

g) **Qual o formulário:** apenas quando da solicitação pessoal, disponível nas Unidades da PRF.

Retificação do Boletim de Acidente de Trânsito - BAT

a) **O que é:** consiste na correção de alguma informação registrada no BAT.

b) **Quem pode solicitar:** a pessoa física envolvida no acidente; parentes da pessoa física envolvida no acidente, até o primeiro grau; o representante legal de pessoa física ou jurídica envolvida no acidente.

c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais e Delegacias da PRF.

d) **Como solicitar:** apenas pessoalmente.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

1. Documento de identificação pessoal do interessado na retificação (necessariamente envolvido no acidente, proprietário de veículo envolvido ou representante legal);
2. Cópia ou número do BAT;
3. Documento que demonstre legitimidade para representar o interessado;
4. Documentos que comprovem a necessidade de retificação do BAT;
5. Formulário próprio.

- f) **Qual o prazo para atendimento:** 90 dias (prazo médio, a depender do tipo de retificação pretendida).
- g) **Qual o formulário:** Disponível no local da solicitação.

Confecção de Declaração de Acidente de Trânsito – DAT

- a) **O que é:** consiste no registro de narrativa de acidente de trânsito, mediante declaração do condutor, exclusivamente quando não houver vítimas (feridos e mortos), e diante da impossibilidade de realizar o levantamento das informações, no local da ocorrência, por equipe da PRF.
- b) **Quem pode solicitar:** somente o condutor de veículo envolvido no acidente.
- c) **Onde solicitar:** em qualquer Unidade da PRF, inclusive com as Equipes de Ronda.
- d) **Como solicitar:** pessoalmente.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
 - 1. Documento de habilitação (CNH) e certificado de registro e licenciamento do veículo (CRLV). OBS: As informações são de inteira responsabilidade do comunicante.
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Autenticação de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT

- a) **O que é:** consiste na legitimação do BAT.
- b) **Quando solicitar:** apenas para os BATs registrados até o ano de 2005, uma vez que os registrados a partir de então são autenticados eletronicamente, no momento da impressão.
- c) **Quem pode solicitar:** a pessoa física envolvida no acidente; parentes da pessoa física envolvida no acidente, até o primeiro grau; o representante legal de pessoa física ou jurídica envolvida no acidente.
- d) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.
- e) **Como solicitar:** pessoalmente.
- f) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
 - 1. Documento de identificação pessoal do interessado;
 - 2. Número do BAT ou qualquer outra informação que permita sua localização;

3. Documento que demonstre legitimidade para representar o interessado;

4. Formulário próprio.

g) **Qual o prazo para atendimento:** (aplica-se somente para os acidentes registrados até 2005)

Até 7 (sete) dias: quando a solicitação ocorrer na mesma Unidade Regional onde o acidente foi registrado; Até 30 (trinta) dias: quando a solicitação ocorrer em Unidade Regional diversa daquela onde o acidente foi registrado.

h) **Formulário:** disponível no local da solicitação.

Informações sobre Condições das Rodovias e Estradas Federais

a) **O que é:** consiste no fornecimento de informações sobre rodovias e estradas sob a circunscrição da PRF, a exemplo de interdições e bloqueios, condições das vias, localizações de Postos da PRF, dentre outras.

b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa; c) Onde solicitar: em qualquer Unidade ou Equipe de Ronda da PRF.

d) **Forma de Solicitação:**

por telefone: através do telefone 191; pessoalmente, em qualquer Unidade ou Equipe de Ronda da PRF; por e-mail: através dos endereços eletrônicos das “Centrais de Informações Operacionais” da PRF - ciop.regional@prf.gov.br (ex: ciop.df@prf.gov.br);

e) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Credenciamento de Empresas de Escolta

- a) **O que é:** consiste no credenciamento de empresas para execução dos serviços de escolta aos veículos transportadores de cargas superdimensionadas.
- b) **Quem pode solicitar:** empresas de escolta.
- c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.
- d) **Como solicitar:** pessoalmente, através de requerimento junto às Seções/Núcleos de Policiamento e Fiscalização das Unidades Regionais da PRF.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** poderão ser obtidos através de e-mail. spf.regional@prf.gov.br (no caso das Superintendências Regionais da PRF, ex: spf.ba@prf.gov.br); npf.regional@prf.gov.br (no caso dos Distritos Regionais da PRF, localizados no Distrito Federal, Tocantins, Amazonas, Roraima e Amapá, ex: nfp.df@prf.gov.br).



Comunicação de Roubo/Furto de Veículos

- a) **O que é:** consiste no registro de comunicação relativa a roubo/furto de veículos, com vistas ao monitoramento pela PRF, nas rodovias e estradas sob sua circunscrição.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** nas Unidades da PRF e no portal eletrônico do órgão.
- d) **Como solicitar:**
pessoalmente, em qualquer Unidade da PRF; por telefone: através do telefone 191; eletronicamente: no sítio eletrônico da PRF, www.prf.gov.br, no link "ALERTA".
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
 - 1. Dados pessoais do informante (nome, documento de identificação pessoal, endereço, telefone, etc);
 - 2. Dados do veículo roubado/furtado (características, cor, placa, ano, modelo, etc);
 - 3. Dados da ocorrência (data e local do crime, outros dados).
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Comunicação de Crimes Diversos

- a) **O que é:** consiste no registro de comunicação relativa a crimes diversos, ocorridos nas rodovias e estradas sob a responsabilidade da PRF.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** em qualquer Unidade da PRF.
- d) **Como solicitar:**
Por telefone: através do telefone 191;
Pessoalmente: em qualquer Unidade da PRF.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
 - 1. Dados pessoais do informante (nome, documento de identificação pessoal, endereço, telefone, etc);
 - 2. Dados do veículo roubado/furtado (características, cor, placa, ano, modelo, etc);
 - 3. Dados da ocorrência (data e local do crime, outros dados).
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Registro de Denúncias* Anônimas

- a) **O que é:** Consiste no recebimento de comunicações sobre irregularidades praticadas por Policiais Rodoviários Federais, no desempenho de sua função.
- b) **Quem pode solicitar o serviço:** pessoa física e/ou jurídica que tiver ciência da irregularidade cometida por servidor da PRF.
- c) **Unidade responsável:** Corregedoria-Geral, na Sede, em Brasília; Corregedorias Regionais, nas unidades desconcentradas nos Estados da Federação.
- d) **Como solicitar o serviço:**
Presencialmente: nas unidades correcionais;
Por telefone: contatos disponíveis no site do Prf: <http://www.prf.gov.br/PortalInternet/enderecoseele-fones> A partir do site www.prf.gov.br ou por e-mail: cr.regional@prf.gov.br (ex: cr.df@prf.gov.br).
- e) **Requisitos necessários:** A comunicação é livre e não são exigidos requisitos mínimos. Todavia, é desejável que o comunicante disponibilize a maior quantidade possível de elementos (documentos, imagens, áudios, testemunhas, etc), com o objetivo de direcionar as apurações.
- f) **Qual o prazo para atendimento:** o atendimento é imediato.

* o termo denúncia é utilizado em acepção genérica, equivalendo a comunicação, informação, provocação, etc.

Registro de Denúncias* Identificadas

- a) **O que é:** consiste no recebimento de comunicações, feita por pessoa física ou jurídica identificada, sobre irregularidades praticadas por Policiais Rodoviários Federais, no desempenho de sua função ;

- b) **Quem pode solicitar o serviço:** pessoa física e/ou jurídica que tiver ciência da irregularidade cometida por servidor da PRF;
- c) **Unidade responsável:** Corregedoria-Geral, na Sede, em Brasília; Corregedorias Regionais, nas unidades desconcentradas nos Estados da Federação;
- d) **Como solicitar o serviço:**
Presencialmente: nas unidades correcionais; Por telefone (contatos disponíveis no site do Prf: <http://www.prf.gov.br/PortalInternet/enderecosETelefones>. A partir do site www.prf.gov.br ou por e-mail: cr.regional@prf.gov.br (ex: cr.df@prf.gov.br);
- e) **Requisitos necessários:** A comunicação é livre, sendo necessário apresentar documento que o identifique (RG, CPF, CNH, etc.); É desejável que o comunicante disponibilize a maior quantidade possível de elementos (documentos, imagens, áudios, testemunhas, etc), com o objetivo de direcionar as apurações;
- f) **Qual o prazo para atendimento:** imediato.

Palestras

- a) **O que é:** consiste na apresentação oral sobre temas relacionados com a Segurança Pública e Educação para o Trânsito, a exemplo de: “direção defensiva”, “trânsito para público infanto-juvenil”, “segurança para motociclistas”, “segurança para pedestres”, “trânsito com cidadania”, dentre outros.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa (foco: escolas, associações, empresas, sindicatos, etc.).
- c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.
- d) **Forma de solicitação:** através de e-mail dirigido às “Comissões Regionais de Educação para o Trânsito” – CRETs, cret.regional@prf.gov.br (ex: cret.ma@prf.gov.br).
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** a solicitação deverá ser realizada com um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias de antecedência da data pretendida, informando-se a faixa etária a ser atendida e a quantidade de pessoas.
- f) **Qual o prazo de atendimento:** na data agendada.

Comandos Educativos

- a) **O que é:** consiste em ações de fiscalização e disseminação de informações sobre Educação para o Trânsito nas rodovias e estradas atendidas pela PRF.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa que faça uso das rodovias e estradas atendidas pela PRF.
- c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.
- d) **Como solicitar:** através de e-mail dirigido às “Comissões Regionais de Educação para o Trânsito” – CRETs, cret.regional@prf.gov.br (ex: cret.ma@prf.gov.br).
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** a solicitação deverá conter as seguintes informações mínimas: local e data a ser realizado o comando, desde que abrangido pela

circunscrição atendida pela PRF, além de não estar contemplado com ações já programadas pela instituição.

f) **Qual o prazo de atendimento:** na data agendada.

Disponibilização de Material Educativo

a) **O que é:** consiste na disponibilização de materiais para a realização de ações de Educação para o Trânsito, quando a PRF não possa executá-las diretamente.

b) **Quem pode solicitar:** a comunidade em geral (foco: escolas, associações, empresas, sindicatos, etc).

c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.

d) **Como solicitar:** através de e-mail dirigido às “Comissões Regionais de Educação para o Trânsito” – CRETs, cret.regional@prf.gov.br (ex: cret.ma@prf.gov.br).

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** a solicitação deve conter o objetivo da disponibilização e a data da utilização do material. Serão agendadas data e horário para a entrega do material, caso haja disponibilidade.

f) **Qual o prazo de atendimento:** na data agendada.

Ações nas Comunidades

a) **O que é:** consiste na participação da PRF em feiras e exposições relacionadas aos temas “Segurança Pública” e “Trânsito”.

b) **Quem pode solicitar:** a comunidade em geral (foco: escolas, associações, empresas, sindicatos, etc) .

c) **Onde solicitar:** nas Unidades Regionais da PRF.

d) **Como solicitar:** através de e-mail dirigido às “Comissões Regionais de Educação para o Trânsito” – CRETs, cret.regional@prf.gov.br (ex: cret.ma@prf.gov.br).

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** a solicitação deverá ser realizada com um prazo mínimo de 60 (sessenta) dias da data pretendida, devendo ser informada a faixa etária a ser atendida e a quantidade de pessoas.

f) **Qual o prazo de atendimento:** na data agendada.

Prestação de Informação

- a) **O que é:** consiste no atendimento ao cidadão quando de solicitação de informação formalizada com base na Lei no 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** junto ao “Serviço de Informações ao Cidadão” - SIC Setorial PRF.
- d) **Como solicitar:**
Pessoalmente, na Unidade Sede (Sala do SIC) ou em qualquer Unidade Regional da PRF, cujos endereços estão disponíveis no portal eletrônico do órgão www.prf.gov.br, no link “Endereços e Telefones”;
Eletronicamente, através do portal eletrônico www.acessoainformacao.gov.br.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** deverá ser feito o cadastramento do solicitante junto ao sistema e-SIC, através do link <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>; no caso de solicitação de informações de caráter pessoal, é necessária a comprovação da identidade do solicitante, através do atendimento pessoal em qualquer Unidade Regional da PRF (conforme Decreto no 7.724/2012); não serão atendidos os pedidos genéricos, desproporcionais, desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados (conforme Decreto no 7.724/2012); o SIC é um canal que presta informações sob prazos de atendimento que variam entre 20 a 30 dias, não sendo, portanto, indicada sua utilização quando de solicitações que exijam resposta imediata. Para estes casos, é ideal que o cidadão acesse o canal de atendimento da “Ouvidoria PRF”, ou se dirija a um dos guichês de atendimento ao público do órgão.
- f) **Prazo de atendimento:** 20 (vinte) a 30 (trinta) dias.

Atendimento a Reclamações

- a) **O que é:** consiste na recepção, registro e busca de solução para as insatisfações manifestadas por usuários dos serviços da PRF.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** na Ouvidoria PRF.
- d) **Como solicitar:**
Pessoalmente, na Unidade Sede da PRF, cujo endereço está disponível no portal eletrônico do órgão;
Eletronicamente, através do site www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
Atendimento eletrônico: necessário preencher o formulário de acesso ao Portal Ouvidoria, obtido no endereço www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”;
Atendimento pessoal: apresentação de documento de identificação pessoal.
- f) **Prazo de atendimento:** até 20 (vinte) dias.

Registro de Elogios

- a) **O que é:** consiste na recepção e encaminhamento de elogio à área diretamente interessada.
- b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.
- c) **Onde solicitar:** na Ouvidoria PRF.
- d) **Como solicitar:**
Pessoalmente, na Unidade Sede da PRF;
Eletronicamente, através do site www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”.
- e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**
Atendimento eletrônico: necessário preencher o formulário de acesso ao Portal Ouvidoria, obtido no endereço www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”;
Atendimento pessoal: apresentação de documento de identificação pessoal.
- f) **Prazo de atendimento:** até 20 (vinte) dias.

Registro de Sugestões

- a) **O que é:** consiste na recepção e encaminhamento de sugestão à área diretamente interessada.

b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.

c) **Onde solicitar:** na Ouvidoria PRF.

d) **Como solicitar:**

Pessoalmente, na Unidade Sede da PRF;

Eletronicamente, através do site www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

Atendimento eletrônico: necessário preencher o formulário de acesso ao Portal Ouvidoria, obtido no endereço www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”.

Atendimento pessoal: apresentação de documento de identificação pessoal.

f) **Prazo de atendimento:** até 20 (vinte) dias.

Registro de Comunicações

a) **O que é:** consiste na recepção e encaminhamento da comunicação à área diretamente interessada.

b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa.

c) **Onde solicitar:** na Ouvidoria PRF.

d) **Como solicitar:**

Pessoalmente, na Unidade Sede da PRF;

Eletronicamente, através do site www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”.

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:**

Atendimento eletrônico: necessário preencher o formulário de acesso ao Portal Ouvidoria, obtido no endereço www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”;

Atendimento pessoal: apresentação de documento de identificação pessoal;

f) **Prazo de atendimento:** até 20 (vinte) dias.

Solicitação de Informação

a) **O que é:** consiste na recepção, registro e encaminhamento da solicitação à área diretamente interessada;

b) **Quem pode solicitar:** qualquer pessoa;

c) **Onde solicitar:** na Ouvidoria PRF;

d) **Como solicitar:**

Eletronicamente, através do site www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”;

Presencialmente, na Unidade Sede da PRF;

e) **Quais os documentos/informações/requisitos necessários:** **atendimento eletrônico:** necessário preencher o formulário de acesso ao Portal Ouvidoria, obtido no endereço www.prf.gov.br, no link “Ouvidoria”; **atendimento pessoal:** apresentação de documento de identificação pessoal;

f) **Prazo de atendimento:** até 20 (vinte) dias.



Referências Bibliográficas

www.planalto.gov.br
www.gespublica.gov.br
www.cgu.gov.br
www.prf.gov.br



PRF

Segurança com cidadania