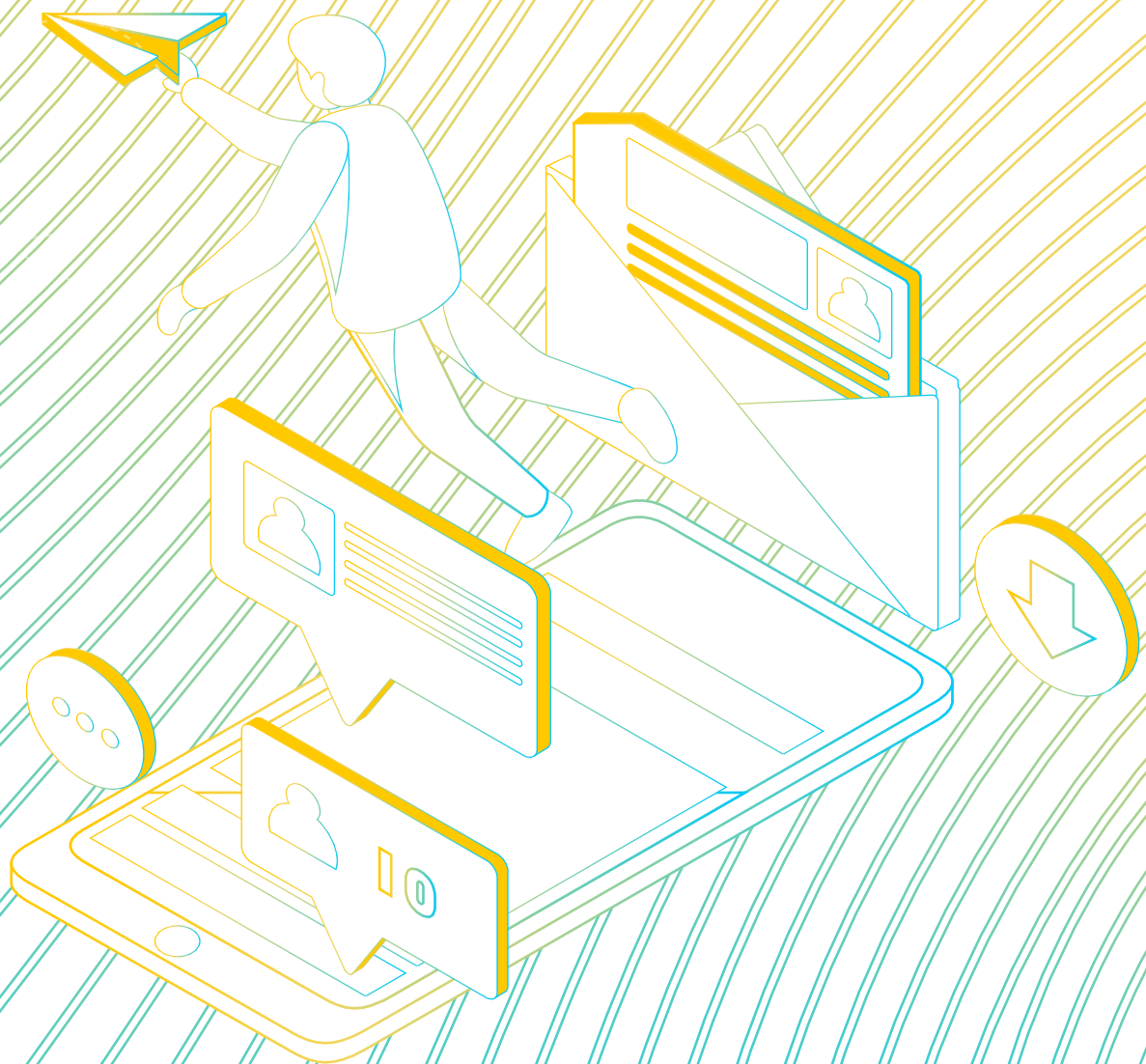


Carta de serviços **USUÁRIO** 2022



PRF

FICHA TÉCNICA

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

JAIR MESSIAS BOLSONARO

MINISTRO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

ANDERSON GUSTAVO TORRES

DIRETOR-GERAL DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

SILVINEI VASQUES

DIRETOR EXECUTIVO

MARCO ANTÔNIO TERRITO DE BARROS

OUVIDORIA

SELMA CEZAR DIAS

EQUIPE DE PROJETO

AMANDA DE ALMEIDA DANTAS

ANDRÉ LUIZ DE AZEVEDO

BRUNO CHAVIER RAMOS

CAMILA BESSA COELHO

CAMILA MARIA SILVA MOREIRA

DANIEL CAVALLARE PIRES

DJAIRLON HENRIQUE MOURA

FELIPE GONÇALVES MANTUAN

GESSÉ DE ALENCAR

ILNAH MARIANNE PEREIRA MELO

JAMES MAGNUS DE LIMA

JOÃO GABRIEL DADALT

JOSE CARLOS PEREIRA DOS SANTOS

JURANEZ DANTAS

LUIZ GUSTAVO BRIGUET

MAICON VIEIRA LIMA

MÁRCIO GERALDO LARA CAMARGOS JÚNIOR

MÁRCIO JOSÉ AZEVEDO DOS SANTOS

MARINA LEIKO HIGA

RAFAEL PIRES GALVÃO

RAFAEL TOLENTINO RABELO

RICHELI FREITAS BÁRBARA

WYLIS ANTÔNIO LYRA

DESIGN

FÁBIO SAADE SANTOS BARROS

DIAGRAMAÇÃO

GUZA REZÊ

Polícia Rodoviária Federal - Todos os Direitos Reservados - Copyright © É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. A responsabilidade pelos direitos autorais dos textos e imagens desta obra é dos autores.

SUMÁRIO

CAPÍTULO - 01
APRESENTAÇÃO

4

CAPÍTULO - 02
SERVIÇOS
VINCULADOS
A ATENDIMENTO
À ACIDENTES

9

CAPÍTULO - 03
SERVIÇOS
VINCULADOS
A AÇÕES
EDUCACIONAIS

17

CAPÍTULO - 04
SERVIÇOS
VINCULADOS A
NOTIFICAÇÕES,
MULTAS E
PENALIDADES

22

CAPÍTULO - 05
SERVIÇOS
VINCULADOS A
OUVIDORIA E
INFORMAÇÃO
AO CIDADÃO

32

CAPÍTULO - 06
SERVIÇOS
VINCULADOS A
POLICIAMENTO E
FISCALIZAÇÃO

40

CAPÍTULO - 07
SERVIÇOS
VINCULADOS
A ATOS
ADMINISTRATIVOS

63

CAPÍTULO - 09
SERVIÇOS
INTERNOS
RELATIVOS A ÁREA
DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

71

CAPÍTULO - 10
REFERÊNCIA
BIBLIOGRÁFICA

72

01. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma publicação derivada do planejamento estratégico. Nela estão descritos os serviços por meio dos quais a PRF cumpre sua missão, além de estabelecer um acordo de qualidade para prestação desses serviços, por meio da declaração de formas, prazos e metas de atendimento. A PRF compromete-se a manter prontidão ininterrupta, entregar serviços com excelência e garantir que, nos pontos onde estiver presente, a sociedade esteja segura.

A Carta de Serviços ao Usuário é estabelecida na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A Lei diz que a carta de serviços tem por objetivo “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Convidamos você, cidadão a conhecer mais sobre a PRF visitando nosso portal na internet pelo endereço eletrônico www.prf.gov.br. Lá é possível acessar sobre:

a) História e Símbolos, Base Jurídica, Estrutura, Competências, Unidades e conhecer um pouco sobre os gestores da PRF na aba “Acesso à Informação – Institucional”;

b) Plano Estratégico, nossas ações e programas, Principais Resultados do órgão, os indicadores de resultado e impacto e própria Carta de Serviços na aba “Acesso à Informação – Ações e Programas”;

c) As formas de participação social por meio da Ouvidoria, Audiências Públicas e Serviço de Informação ao Cidadão estão descritas na aba “Acesso à Informação – Participação Social”;

d) Os relatórios de gestão estão disponíveis na aba “Acesso à Informação – Auditorias”;

e) Convênios e transferências firmados pela PRF estão disponíveis na aba “Acesso à Informação – Convênios e Transferências”;

f) As receitas e as Despesas do órgão podem ser verificadas na aba “Acesso à Informação – Receitas e Despesas”;

g) As licitações e contratos da PRF e são disponíveis na aba “Acesso à Informação – Licitações e Contratos”;

h) Informações sobre carreira, servidores ativos e aposentados, funcionários terceirizados e pensionistas, concursos públicos em tramitação e aqueles já realizados, podem ser acessados na aba “Acesso à Informação – Servidores”;

i) Informações classificadas da PRF, por período, estão disponíveis na aba “Acesso à Informação – Informações Classificadas”;

j) As perguntas frequentes que a PRF recebe estão disponíveis na aba “Acesso à Informação – Perguntas Frequentes”;

k) Os relatórios de acidentes e multas por ano estão disponíveis para acesso na aba “Acesso à Informação – Dados Abertos”;

l) O Anuário 2021 dos dados abertos contendo informações acerca de acidentes, infrações, procedimentos de fiscalização e criminalidade estão disponíveis para acesso na aba “Acesso à Informação - Dados Abertos”;

m) As informações, por Estado, acerca do depósito de veículos recolhidos ou removidos (pátio) estão disponíveis na aba “Publicações e Notificações; e

n) As informações acerca da Comissão de Ética da PRF podem ser acessadas na aba “Canais de Atendimento - Comissão de Ética”.

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

SERVIÇOS SINGULARES

SERVIÇO		CANAL DE ATENDIMENTO					VALOR	PERÍODO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO	GRUPO	PRESENCIAL	EMAIL	CARTA	TELEFONE	SISTEMAS		
Acidente: Conferência de autenticidade de BAT	Acidentes	X				X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Acidente: Confeção de Boletim de Acidente Extemporâneo	Acidentes	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Acidente: Declaração de acidente de trânsito (DAT)	Acidentes					X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Acidente: Fornecimento de cópia ou vias de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT/ DAT	Acidentes	X				X	Impressões: Taxa para impressão acima de 10 cópias, no valor de R\$ 0,10 por página. Recolhido através de GRU. (Portaria DG/PRF nº 65/2008)	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Acidente: Nada consta de pessoa ou veículo	Acidentes	X	X				Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo para atendimento presencial
Acidente: Fornecimento de protocolo do BAT	Acidentes	X			X		Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Acidente: Retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)	Acidentes	X	X	X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Educação para o trânsito: agentes externos (efetivo de órgãos públicos)	Educação para o trânsito	X	X	X	X		Variável de acordo com a demanda	Expediente administrativo
Educação para o trânsito: projeto educativo acerca do malefício do uso de drogas ilícitas	Educação para o trânsito	X	X	X			Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Educação para o trânsito: projeto educativo em segurança viária ou trânsito (Educar PRF e FETRAN)	Educação para o trânsito	X	X	X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Educação para o trânsito: Educação de Trânsito voltado para agentes externos (efetivo de empresas e outros de caráter privado)	Educação para o trânsito		X	X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Multas: Emissão de boleto de pagamento	Multas	X	X		X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Cópia de Auto de infração	Multas	X				X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Cópia da decisão de Recurso de Multa ou de Defesa da Autuação	Multas	X				X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Defesa de Autuação	Multas	X		X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Desvinculação de Multas	Multas	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Identificação de condutor infrator	Multas	X		X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Emissão de boleto de pagamento	Multas	X			X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Recurso de Multas	Multas	X		X		X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Multas: Restituição de valores pagos	Multas	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

SERVIÇOS SINGULARES

SERVIÇO		CANAL DE ATENDIMENTO					VALOR	PERÍODO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO	GRUPO	PRESENCIAL	EMAIL	CARTA	TELEFONE	SISTEMAS		
Ouvidoria e SIC: Solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de denúncia	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de elogio	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de reclamação	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de idéia para o serviço público (Simplifique)	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de solicitação de atendimento ou serviço	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Ouvidoria e SIC: Registro de sugestão para o serviço público	Ouvidoria e SIC	X	X	X	X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Serviços Vinculados a Ações Educacionais: Prevenção da Violência Sexual de crianças e adolescentes em suas duas formas, abuso e exploração sexual	Policiamento e Fiscalização		X				Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Baixa de Recolhimento CRLV	Policiamento e Fiscalização	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo nas unidades administrativas da PRF e 24 horas nas Unidades Operacionais
Policiamento e Fiscalização: Solicitação de Informação Relativa às Áreas sob Circunscrição da PRF	Policiamento e Fiscalização	X	X	X	X		Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Prorrogação de Prazo de RRD	Policiamento e Fiscalização	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	05 dias
Policiamento e Fiscalização: Vistoria de veículo	Policiamento e Fiscalização	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Autorização de evento em área sob circunscrição da PRF	Policiamento e Fiscalização	X					Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Policiamento e Fiscalização: Serviço de escolta dedicada para cargas superdimensionadas	Policiamento e Fiscalização	X	X				Variável de acordo com a demanda	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas - CVVE	Policiamento e Fiscalização	X	X		X		Preço estabelecido na Portaria MJSP nº-1.070, de 30 de Julho de 2015, acessível pelo link https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/tabela-de-precos-publicos	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Comunicação ocorrência que possa alterar fluidez / segurança viária	Policiamento e Fiscalização				X		Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

SERVIÇOS SINGULARES

SERVIÇO		CANAL DE ATENDIMENTO					VALOR	PERÍODO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO	GRUPO	PRESENCIAL	EMAIL	CARTA	TELEFONE	SISTEMAS		
Policiamento e Fiscalização: Comunicação de Crimes Diversos em Rodovias Federais	Policiamento e Fiscalização				X		Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Policiamento e Fiscalização: Credenciamento de empresa de escolta	Policiamento e Fiscalização	X					Variável de acordo com a demanda	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Escolta e Batedor de dignitários e outros	Policiamento e Fiscalização	X	X	X			Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF	Policiamento e Fiscalização	X	X	X			Variável de acordo com a demanda: - Multas da PRF vencidas e exigíveis; - Despesas referentes ao recolhimento do veículo; - Diárias referentes à guarda do veículo; e - Outros encargos previstos em legislação específica.	Atendimento diuturnamente nas Unidades Operacionais PRF para protocolar o pedido; e Atendimento em expediente administrativo (horário comercial) nas Delegacias PRF.
Policiamento e Fiscalização: Liberação de veículo recolhido pela PRF	Policiamento e Fiscalização	X					Variável de acordo com a demanda: - Multas da PRF vencidas e exigíveis; - Despesas referentes ao recolhimento do veículo; - Diárias referentes à guarda do veículo; e - Outros encargos previstos em legislação específica.	Atendimento diuturnamente nas Unidades Operacionais PRF; Atendimento em expediente administrativo (horário comercial) nas Delegacias PRF; e Liberação, conforme horários estabelecidos nos convênios e contratos de recolhimento e guarda de veículos firmados pela PRF.
Policiamento e Fiscalização: Licença de Motorista de Escolta - LME	Policiamento e Fiscalização	X	X		X		Preço estabelecido na Portaria MJSP nº-1.070, de 30 de Julho de 2015 acessível pelo link https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/tabela-de-precos-publicos	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Segurança de Dignitários	Policiamento e Fiscalização	X	X	X			Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo
Policiamento e Fiscalização: Sinal	Policiamento e Fiscalização	X			X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Policiamento e Fiscalização: Sinal Agro	Policiamento e Fiscalização	X			X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Policiamento e Fiscalização: Sinal Desaparecidos	Policiamento e Fiscalização	X			X	X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Policiamento e Fiscalização: Suporte BR	Policiamento e Fiscalização					X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Acesso externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da PRF	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X				X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Certidão ou declaração de competência da PRF	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X					Impressões: Taxa para impressão acima de 10 cópias, no valor de R\$ 0,10 por página. Recolhido através de GRU. (Portaria DG/PRF nº 65/2008)	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal

Carta de Serviços ao Usuário - 2022

SERVIÇOS SINGULARES

SERVIÇO		CANAL DE ATENDIMENTO					VALOR	PERÍODO DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO
DESCRIÇÃO	GRUPO	PRESENCIAL	EMAIL	CARTA	TELEFONE	SISTEMAS		
Processo SEI: Confere autenticidade de documento SEI	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X				X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Requerimento de cópia de documento	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X	X			X	Impressões: Taxa para impressão acima de 10 cópias, no valor de R\$ 0,10 por página. Recolhido através de GRU. (Portaria DG/PRF nº 65/2008)	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Requerimento de cópia e/ou vista em processo	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X				X	Impressões: Taxa para impressão acima de 10 cópias, no valor de R\$ 0,10 por página. Recolhido através de GRU. (Portaria DG/PRF nº 65/2008)	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Emissão de GRU	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)	X	X			X	Variável de acordo com a demanda	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Processo SEI: Peticionamento eletrônico de serviços da PRF	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)					X	Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)
Serviços de Tecnologia: Abertura de chamados de TIC	Serviços internos				X		Não há cobrança de valores para a realização do serviço	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas).

02.

SERVIÇOS VINCULADOS A ATENDIMENTO À ACIDENTES

O Boletim de Acidente de Trânsito - BAT é o documento no qual a Polícia Rodoviária Federal (PRF) registra acidentes considerados relevantes ocorridos em rodovias federais, que são caracterizados por pelo menos uma das seguintes situações:

- a) lesões em pessoas;
- b) envolvimento de servidores da PRF, em serviço, independente da circunscrição;
- c) danos a bens públicos não concedidos à iniciativa privada, tais como veículos, sinalização e mobiliário, entre outros;
- d) danos ao meio ambiente;
- e) condutor inabilitado, com Carteira Nacional de Habilitação (CNH) suspensa ou cassada (de forma administrativa ou judicial);
- f) vazamento ou derramamento de produto perigoso; avaria nas embalagens dos produtos perigosos fracionados; dano no equipamento de transporte de produto perigoso a granel;
- g) envolvimento de algum condutor que esteja sob influência de substância psicoativa de uso indevido (álcool ou qualquer outra), independentemente do teor ou da forma de constatação, bem como que tenha se recusado a se submeter a testes para a comprovação do uso de alguma dessas substâncias;
- h) ocorrência de incêndio (abrangendo pelo menos um terço das dimensões em algum dos veículos envolvidos);
- i) “veículo localizado” e “condutor não localizado” (depois de esgotadas as possibilidades de localização do condutor).

O BAT serve, por exemplo, para dar entrada nos seguros dos veículos, caso possuam, e no seguro DPVAT, na hipótese de o acidente ter deixado feridos ou mortos.

O prazo para que o BAT esteja à disposição dos solicitantes é de cinco dias consecutivos, desconsiderando o dia do acidente, excepcionalmente esse prazo pode ser estendido mais de uma vez em cinco dias consecutivos, por motivo de força maior devidamente justificado pelo servidor responsável pela ocorrência.

Serviços disponíveis:

Acidente: Conferência de autenticidade de BAT

Acidente: Confecção de Boletim de Acidente Extemporâneo

Acidente: Declaração de acidente de trânsito (DAT)

Acidente: Fornecimento de cópia ou vias de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT/ DAT

Acidente: Nada consta de pessoa ou veículo

Acidente: Fornecimento de protocolo do BAT

Acidente: Retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)



**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Acidente: Conferência de autenticidade de BAT**

Descrição	A autenticação é um ato notarial pelo qual um documento é reconhecido como verdadeiro pelo órgão. No caso de BAT a PRF realiza a autenticação eletronicamente.					
Grupo de serviço	Acidentes					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Via site da Polícia Rodoviária Federal - link https://novobat.prf.gov.br/novobat/autenticar					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que precisem autenticar o documento BAT ou conferir a sua autenticidade.					
Documentação necessária	A autenticação do BAT no sistema solicita informações de protocolo e número de controle, informações que estão descritas no rodapé do documento a ser autenticado.					
Formas de solicitação	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial	<input type="checkbox"/> Email	<input type="checkbox"/> Carta	<input type="checkbox"/> Telefone	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema	<input type="checkbox"/> Outros
Como solicitar o serviço	Para solicitar o serviço, basta ter o documento a ser autenticado em mãos para informar os dados de protocolo e número de controle e acessar o site no link					
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	A autenticação do BAT no sistema solicita informações de protocolo e número de controle, informações que estão descritas no rodapé do documento a ser autenticado.					
Prazo de atendimento	Imediato					
Crêterios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento. Atendimento em unidade administrativa da PRF: Prioridade no atendimento conforme Decreto 9094/17 - Art. 11 §3-I.					
Acompanhamento do pedido	O serviço é prestado imediatamente não sendo necessário o estabelecimento de formas de acompanhamento do serviço					
Formas de comunicação com solicitante	Não há.					
Resultado esperado	Abertura do BAT original no sistema da PRF e possibilidade de autenticação do documento					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Acesso ao sistema no Portal
ETAPAS	Inserção de número de protocolo e número de controle
SAÍDAS	Confirmação ou negativa da autenticidade do documento

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Acidente: Confecção de Boletim de Acidente Extemporâneo						
Descrição	Confecção de Boletim de Acidente nos casos em que a PRF não realizou o atendimento ao acidente de trânsito e após alguns dias é acionada.						
Grupo de serviço	Acidentes						
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais						
Unidade fornecedora	Serviço de Operações - SEOP das Superintendências da PRF.						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que tenham se envolvido em acidente de trânsito ou que seja parente de primeiro grau ou representante legal de envolvido ou de proprietário de veículo envolvido no acidente. Poderá ainda ser pessoa cujo patrimônio tenha sido atingido pelo acidente de trânsito.						
Documentação necessária	Identidade do(s) envolvido(s), documentação do veículo envolvido, documentos que comprovem a classificação do acidente como acidente relevante que enseje a necessidade de confecção de BAT, documentos outros que possam identificar os envolvidos, o local e as consequências do Acidente relatado. O relato da ocorrência com as informações de data, local, hora, e envolvidos, assim como a dinâmica do acidente. A documentação que comprove que se trata de acidente relevante é importante para diferenciar os casos de confecção da Declaração de Acidente de Trânsito (DAT), cujo procedimento é mais célere e realizado pelo próprio cidadão.						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em uma de nossas unidades administrativas, solicita-se por meio de preenchimento de solicitação ou de formulário a confecção de Boletim de Acidente de trânsito						
Período de atendimento	Expediente administrativo						
Condições para atendimento	Para a confecção de Boletim de Acidente de trânsito é necessário que o fato se enquadre nas circunstâncias de acidente de trânsito relevante. Necessário comprovar por meio documental, testemunhas ou quaisquer outras provas admitidas em direito a ocorrência informada pelo cidadão.						
Prazo de atendimento	30 dias						
Crêterios de priorização	Atendimento em unidade administrativa da PRF: prioridade no atendimento conforme Decreto 9094/17 - Art. 11 §3-I.						
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencialmente, telefone ou preferencialmente via correio eletrônico.						
Resultado esperado	Confecção e disponibilização ao solicitante do Boletim de Acidente de Trânsito.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Protocolo da solicitação da confecção de Boletim de Acidente de Trânsito e recebimento da numeração do protocolo de pedido.
ETAPAS	Após a abertura do processo, este será encaminhado a Delegacia responsável pelo trecho onde fora informado como da ocorrência do acidente; Em até 03 dias úteis será composto um grupo de trabalho que deverá analisar os documentos, vestígios e provas apresentadas pelo requerente em até 05 dias corridos e ao final a comissão se pronunciará realizando a confecção do BAT ou indeferindo o pedido fundamentando a decisão. Se houver a decisão de confecção da BAT a comissão deverá solicitar ao cidadão que apresente o veículo envolvido na ocorrência em até 05 dias úteis nas mesmas condições do acidente (a apresentação poderá ser realizada na unidade em que o acidente ocorreu ou poderá ser feita em qualquer unidade operacional com prévio agendamento para que o veículo seja identificado, fotografado e avaliado. Da decisão de indeferimento, o Chefe da Delegacia deverá se pronunciar em até 03 dias, podendo revisar a decisão da comissão. Da decisão final de indeferimento caberá ao cidadão o recurso em até 15 dias úteis.
SAÍDAS	Confecção do Boletim de Acidente de Trânsito que será comunicada ao requerente em até 03 dias úteis após a confecção preferencialmente por meio de correio eletrônico

Observação

Situções que habilitam a confecção de BAT:

- lesões em pessoas;
- envolvimento de servidores da PRF, em serviço, independente da circunscrição;
- danos a bens públicos não concedidos à iniciativa privada, tais como veículos, sinalização e mobiliário, entre outros;
- danos ao meio ambiente;
- condutor inabilitado, com Carteira Nacional de Habilitação (CNH) suspensa ou cassada (de forma administrativa ou judicial);
- vazamento ou derramamento de produto perigoso; avaria nas embalagens dos produtos perigosos fracionados; dano no equipamento de transporte de produto perigoso a granel;
- envolvimento de algum condutor que esteja sob influência de substância psicoativa de uso indevido (álcool ou qualquer outra), independentemente do teor ou da forma de constatação, bem como que tenha se recusado a se submeter a testes para a comprovação do uso de alguma dessas substâncias;
- ocorrência de incêndio (abrangendo pelo menos um terço das dimensões em algum dos veículos envolvidos);
- "veículo localizado" e "condutor não localizado" (depois de esgotadas as possibilidades de localização do condutor).

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Acidente: Declaração de acidente de trânsito (DAT)**

Descrição	Declaração de Acidente de Trânsito – DAT é um documento registrado por meio da internet, preenchido pelo usuário e emitido pela PRF, para os casos de acidentes de trânsito de relevância secundária.					
Grupo de serviço	Acidentes					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Site portal PRF (www.prf.gov.br)					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Condutor, passageiro ou proprietário de veículo envolvido, terceiro atingido, em acidentes de relevância secundária.					
Documentação necessária	Documento de identificação do declarante					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Acessar o site https://declarante.prf.gov.br/declarante/ Inserção das informações do acidente pelo usuário.					
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Ser parte legítima					
Prazo de atendimento	30 dias					
Crêterios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento.					
Acompanhamento do pedido	Por e-mail ou pelo sistema de DAT no site da PRF.					
Formas de comunicação com solicitante	Através do site PRF.					
Resultado esperado	Recebimento da Declaração homologada no e-mail do usuário.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Cadastro nos sistemas pertinentes
ETAPAS	-Cadastramento inicial; -Validação pela unidade responsável pelo local da ocorrência; -Informação de validação ou indeferimento ao usuário, via email.
SAÍDAS	-Número de protocolo; -Documento DAT ou informe de indeferimento

Observação

A emissão da DAT ocorre nos casos de acidentes de trânsito de relevância secundária, que não envolva:

- lesões em pessoas;
- envolvimento de servidores da PRF, em serviço, independente da circunscrição;
- danos a bens públicos não concedidos à iniciativa privada, tais como veículos, sinalização e mobiliário, entre outros;
- danos ao meio ambiente;
- condutor inabilitado, com Carteira Nacional de Habilitação (CNH) suspensa ou cassada (de forma administrativa ou judicial);
- vazamento ou derramamento de produto perigoso; avaria nas embalagens dos produtos perigosos fracionados; dano no equipamento de transporte de produto perigoso a granel;
- envolvimento de algum condutor que esteja sob influência de substância psicoativa de uso indevido (álcool ou qualquer outra), independentemente do teor ou da forma de constatação, bem como que tenha se recusado a se submeter a testes para a comprovação do uso de alguma dessas substâncias;
- ocorrência de incêndio (abrangendo pelo menos um terço das dimensões em algum dos veículos envolvidos);
- "veículo localizado" e "condutor não localizado" (depois de esgotadas as possibilidades de localização do condutor).

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Acidente: Fornecimento de cópia ou vias de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT/ DAT					
Descrição	Obtenção de impressão de via de Boletim de Acidente de Trânsito ou da Declaração de Acidente de Trânsito					
Grupo de serviço	Acidentes					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Via Sistemas da PRF acessível no Portal PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Impressões: Taxa para impressão acima de 20 cópias					
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) identificadas como proprietários de veículos envolvidos ou as pessoas envolvidas nas ocorrências registradas, bem como os representantes desses.					
Documentação necessária	Número de protocolo e número de CPF ou CNPJ de envolvido ou de proprietário de veículo envolvido na ocorrência.					
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema Outros
Como solicitar o serviço	Pessoalmente: com a apresentação de documentação de identidade que comprove a vinculação ao acidente e a apresentação de informações que identifiquem o fato (data, local, placa do veículo envolvido, identidade de envolvido). Via sistema: necessidade de ter o número de protocolo e número de CPF ou de CNPJ de envolvido ou de proprietário de veículo envolvido no acidente. Se o acidente tiver ocorrido a partir de 01 de janeiro de 2017 o link do sistema é https://novobat.prf.gov.br/novobat/consultar . Se o acidente ocorrer antes de 01/01/2017, o link de acesso será www.prf.gov.br/bat/ . Para os casos de Declaração de Acidente de Trânsito o link de acesso será https://declarante.prf.gov.br/declarante/publico/autenticar_imprimir.jsf					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Ser envolvido ou proprietário de veículo envolvido ou familiares desses (parentes de primeiro grau ou cônjuge) ou ainda representante legal desses.					
Prazo de atendimento	Imediato					
Crêterios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento. Atendimento em unidade administrativa da PRF: Prioridade no atendimento conforme Decreto 9094/17 - Art. 11 §3-I.					
Acompanhamento do pedido	O acesso a este serviço não precisa de acompanhamento porque o acesso a cópia do BAT e do DAT é imediato.					
Formas de comunicação com solicitante	Acaso o cidadão não consiga acessar o serviço via on-line nos sistemas poderá acessar a PRF nos telefones das unidades administrativas, disponibilizados no site da PRF por meio do link https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/unidades-prf					
Resultado esperado	Acesso a via do documento.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Acesso aos sites da PRF
ETAPAS	Não possui
SAÍDAS	Acesso à via do documento BAT ou DAT

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Acidente: Nada consta de pessoa ou veículo**

Descrição	Obtenção de Certidão de Nada Consta de Acidente de trânsito para pessoas e veículos							
Grupo de serviço	Acidentes							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Unidades administrativas da PRF							
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço							
Beneficiários do serviço	Condutores e proprietários do veículo envolvido ou seu representante legal							
Documentação necessária	Documentação de identificação pessoal do declarante							
Formas de solicitação	X	Presencial	X	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pessoalmente: com a apresentação de documentação de identificação pessoal. Email para o endereço: protocolo.uf@prf.gov.br, com encaminhamento de documentação de identificação pessoal juntamente com pedido do nada consta.							
Período de atendimento	Expediente administrativo para atendimento presencial							
Condições para atendimento	Ser o condutor ou proprietário a que se refere a Certidão de Nada Consta de Acidentes ou seu representante legal							
Prazo de atendimento	30 dias							
Critérios de priorização	Atendimento em unidade administrativa da PRF: Prioridade no atendimento conforme Decreto 9094/17 - Art. 11, § 3º, I							
Acompanhamento do pedido	O acesso a este serviço não precisa de acompanhamento							
Formas de comunicação com solicitante	O cidadão poderá acessar a PRF nos telefones das unidades administrativas, disponibilizados no sistema da PRF por meio do link https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/unidades-prf							
Resultado esperado	Acesso a via do documento							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Solicitação da certidão nas unidades administrativas da PRF
ETAPAS	Não possui
SAÍDAS	Emissão de certidão

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Acidente: Fornecimento de protocolo do BAT**

Descrição	Fornecimento do número do protocolo de boletim de acidente de trânsito (BAT) ou de declaração de acidente de trânsito (DAT), informação necessária para a impressão do documento no sistema da PRF							
Grupo de serviço	Acidentes							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Fornecimento do número do protocolo de boletim de acidente de trânsito (BAT) ou de declaração de acidente de trânsito (DAT)							
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço							
Beneficiários do serviço	Pessoas (física ou jurídica) cuja identificação conste no registro do acidente, terceiros interessados ou representantes legais.							
Documentação necessária	Documentação pessoal do requerente (RG e CPF), comprovante de representação, se houver, identificação de veículo, data, hora e local da ocorrência.							
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	X	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Quando o serviço for solicitado presencialmente, deverá ser realizada com a apresentação de documentos e de dados para localização da ocorrência. Quando a solicitação for por telefone, o requerente deverá informar os dados pessoais solicitados e informações referentes à ocorrência.							
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)							
Condições para atendimento	O requerente deve ser parte no acidente ou representante legal de pessoa física ou jurídica diretamente envolvida.							
Prazo de atendimento	30 dias							
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns							
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente no Serviço de Operações (SEOP) ou Núcleo de Prevenção, Registro e Perícia de Acidentes (NPA) das Superintendências da PRF, por email ou por telefone.							
Formas de comunicação com solicitante	Entrega pessoal ou envio para email cadastral							
Resultado esperado	Recebimento da Declaração homologada no e-mail do usuário.							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento pessoal ou eletrônico
ETAPAS	Requerimento -> Análise pedido -> Resultado de deferimento
SAÍDAS	Indeferimento e justificativa ou Deferimento e entrega de resultado

Observação

Protocolo que deve ser seguido para o atendimento da chamada via telefone em que o usuário solicita o número de protocolo BAT:

Inicialmente, cumpre esclarecer que o atendente deverá ser servidor PRF ou que tenha acesso ao sistema de registros de Acidentes da PRF, considerando-se que há a necessidade de comprovação do vínculo do envolvido com o Boletim registrado e do acesso ao número do protocolo dos boletins registrados.

- Protocolo para atendimento;
- Solicitar nome completo do requerente;
- Solicitar CPF do requerente;

Questionar se o solicitante tem envolvimento com o acidente, se é parente de vítima (parentes de primeiro grau, ou cônjuge) ou representante legal de envolvido;

- Caso o solicitante seja familiar ou representante legal de vítima, o atendente deve informá-lo que o número do protocolo poderá ser obtido pessoalmente em qualquer unidade da PRF ou através de peticionamento eletrônico.

Após identificação do interessado, caso o mesmo seja envolvido no acidente, o atendente solicitará:

- Data do acidente;
- Número da Rodovia;
- Km da rodovia;
- Horário aproximado do acidente;
- Placa do veículo envolvido.

A checagem de informações pessoais do solicitante realizada via telefone pode ser realizada através da confrontação das informações fornecidas com as constantes nos bancos de dados dos sistemas da Polícia Rodoviária Federal, como já é feita quando um usuário solicita informações presencialmente nas UOPs. O atendente deverá informar ao requerente que incorrerá em crime ao prestar informações falsas ou em caso de falsa identificação.

Em relação ao registro de dados da ligação, orienta-se que seja feito por meio da Parte Diária Informatizada - PDI, conforme segue:

- Incluir "Procedimento Diverso"
- No campo "Tipo de Procedimento" selecionar "Auxílio ao Usuário"
- No campo "Motivo" selecionar "Outros"
- No campo "Observação/Narrativa" informar o número do BAT solicitado.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:

Acidente: Retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)

Descrição	Requerimento para retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)					
Grupo de serviço	Acidentes					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Núcleo de Policiamento, Fiscalização e Prevenção de Acidentes- NPFP, Delegacias					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Pessoas (física ou jurídica) cuja identificação conste no registro do acidente, terceiros interessados ou representantes legais.					
Documentação necessária	Documento de identificação do solicitante, documentos comprobatórios de legitimidade e documentação que justifiquem ou comprovem a informação a ser retificada.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Quando o serviço for solicitado presencialmente, deverá ser realizada com a apresentação de documentos e de dados para localização da ocorrência. Quando a solicitação for eletrônica, o requerente deverá inserir a documentação exigida e informar os dados para localização da ocorrência.					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	O requerente deve ser parte no acidente ou representante legal de pessoa física ou jurídica diretamente envolvida.					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Presencial ou Peticionamento Eletrônico					
Formas de comunicação com solicitante	Entrega pessoal ou envio para email cadastral					
Resultado esperado	Boletim de Acidente de Trânsito retificado e, se for o caso, assinado					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Solicitação da Retificação - Apresentação dos documentos exigidos e das narrativas dos fatos
ETAPAS	- Cadastro das informações coletadas - Envio ao Núcleo de Policiamento, Fiscalização e Prevenção de Acidentes- NPFP - Envio à Delegacia com Circunscrição sobre o fato
SAÍDAS	Indeferimento e justificativa ou Deferimento e entrega de resultado

Observação

--

03.

SERVIÇOS VINCULADOS A AÇÕES EDUCACIONAIS

A PRF acredita que o papel da educação é sensibilizar os cidadãos para que repensem o que podem melhorar. E, a partir daí, modifiquem seu comportamento no trânsito.

Nas ações de educação, tal qual em ações de fiscalização, a PRF busca sensibilizar condutores, ciclistas, pedestres e passageiros para tornar o trânsito mais seguro através da mudança de atitude, ressaltando que cada um é responsável pela segurança de todos e, por isso, deve perceber os riscos e proteger a própria vida e a dos demais.

Serviços disponíveis:

Educação para o trânsito: agentes externos (efetivo de órgãos públicos)

Educação para o trânsito: projeto educativo acerca do malefício do uso de drogas ilícitas

Educação para o trânsito: projeto educativo em segurança viária ou trânsito (Educar PRF e FETRAN)

Educação para o trânsito: Educação de Trânsito voltado para agentes externos (efetivo de empresas e outros de caráter privado)



**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Educação para o trânsito: agentes externos (efetivo de órgãos públicos)**

Descrição	Serviço de promoção de cursos/treinamento/aulas para órgãos externos à PRF.					
Grupo de serviço	Educação para o trânsito					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Universidade Corporativa da PRF (UNIPRF)					
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda					
Beneficiários do serviço	Órgãos federais, estaduais e Municipais, Instituições de Ensino.					
Documentação necessária	Formalização de convênios ou termos de cooperação. Ofício requerendo a promoção da capacitação.					
Formas de solicitação	X Presencial	X ^{Email} _l	X Carta	X Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente, por e-mail ou por correspondência oficial					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	Capacidade técnica e pessoal da PRF para atendimento da demanda solicitada e estabelecimento de convênios ou termos de cooperação para cobrir despesas decorrentes da capacitação					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do órgão será contatado um representante indicado pelo órgão. Após o estabelecimento do acordo em reuniões, será gerado um processo SEI cujo acesso externo poderá ser solicitado pelo representante do órgão para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.					
Resultado esperado	Instrução, sensibilização e treinamento em legislação e segurança do trânsito e outros temas de domínio da PRF. Aquisição de competências específicas de intervenção educacional e de cooperação para a segurança pública e regularidade das atividades de trânsito e de segurança pública.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise, pela UNIPRF, de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Formalização de convênio ou termo de cooperação - Preparação para o curso - Realização do curso
SAÍDAS	- Ofício comunicando análise da UNIPRF; - Envio de convênio ou termo de cooperação; - Certificado participação no curso.

Observação

O custo depende de fatores como demanda, efetivo capacitado e outros fatores.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:

Educação para o trânsito: projeto educativo acerca do malefício do uso de drogas ilícitas

Descrição	Ações educativas voltadas ao tema sobre drogas ilícitas								
Grupo de serviço	Educação para o trânsito								
Objetivo estratégico associado	Alavancar as ações para promover mobilidade e segurança viária nas rodovias federais. Aperfeiçoar as estratégias e os procedimentos para o enfrentamento à criminalidade								
Unidade fornecedora	Serviço de Operações (SEOP)								
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço								
Beneficiários do serviço	Unidades de Ensino Fundamental e Médio								
Documentação necessária	Ofício requerendo a realização da atividade								
Formas de solicitação	X	Presencial	X	Email	X	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via e-mail, peticionamento eletrônico ou correspondência								
Período de atendimento	Expediente administrativo								
Condições para atendimento	Assinatura de termo de adesão e compromisso Requerimento com as informações básicas do evento, contendo: data, local, hora, tipo de evento e público alvo								
Prazo de atendimento	60 dias								
Critérios de priorização	Por ordem demandada								
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o responsável pela instituição poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento; e, ainda, pessoalmente, por email ou via telefone								
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.								
Resultado esperado	Conscientização de crianças e adolescentes acerca dos malefícios das drogas no contexto da saúde pública e a conscientização acerca do problema das drogas no tocante ao combate ao crime, sobretudo ao crime organizado, buscando reduzir a demanda das drogas								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade; - Assinatura do termo de adesão e compromisso; - Preparação para o evento; - Realização do evento
SAÍDAS	- Relatório de atividade se demandado pelo requerente

Observação

--

Carta de serviço ao usuário

Serviço:

Educação para o trânsito: projeto educativo em segurança viária ou trânsito (Educar PRF e FETRAN)

Descrição	Projetos realizados em parceria com escolas públicas e privadas, desenvolvidos com a utilização de atividades pedagógicas para incluir de forma transversal no currículo escolar a temática trânsito (Educar PRF), ou extracurricularmente, com desenvolvimento de atividades cênicas e produção teatral com a temática trânsito (FETRAN).					
Grupo de serviço	Educação para o trânsito					
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais					
Unidade fornecedora	Unidade de Segurança viária nas Superintendências da PRF e delegacias da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Instituições de Ensino.					
Documentação necessária	Ofício requerendo a realização da atividade.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via e-mail, petição eletrônica ou correspondência.					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	- Assinatura de termo de adesão e compromisso - Requerimento com as informações básicas do evento, contendo: data, local, hora, tipo de evento e público alvo					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o responsável pela instituição poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.					
Resultado esperado	Cidadãos sensibilizados para garantir a segurança viária nas rodovias federais					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Assinatura do termo de adesão e compromisso - Capacitação de professores e demais profissionais envolvidos - Preparação para o evento - Realização do evento
SAÍDAS	Relatório da atividade se demandado pelo requerente

Observação

A adesão das escolas é voluntária, mas sempre que desenvolvidos, os projetos precisarão seguir a metodologia pedagógica estabelecida pela PRF, podendo acontecer com ou sem a presença dos policiais nas respectivas instituições de ensino. Essa presença poderá ser solicitada pela escola integrante, mas seu atendimento dependerá dos recursos disponíveis.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Educação para o trânsito: Educação de Trânsito voltado para agentes externos (efetivo de empresas e outros de caráter privado)					
Descrição	Serviço de promoção de palestras para órgãos externos à PRF relacionados a educação para o trânsito e Segurança Viária solicitados por empresas ou instituições de ensino.					
Grupo de serviço	Educação para o trânsito					
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais					
Unidade fornecedora	Unidade de Segurança Viária nas Superintendências da PRF e Delegacias da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Instituições de Ensino, Comércio e Indústria, Entidades de Classe, cidadãos perante processo seletivo específico.					
Documentação necessária	Após o requerimento do órgão será contatado um representante indicado pela empresa. Após o estabelecimento da demanda, realizada por reuniões, será gerado um processo SEI cujo acesso externo poderá ser solicitado pelo representante da empresa para acompanhar o desenvolvimento da demanda.					
Formas de solicitação	Presencial	X Email	X Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente, por e-mail ou por correspondência oficial					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	Capacidade técnica e pessoal da PRF para atendimento da demanda solicitada					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do órgão será contatado um representante indicado pela empresa/ entidade. Após o estabelecimento do acordo em reuniões, poderá gerado um processo SEI cujo acesso externo poderá ser solicitado pelo representante do órgão para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda pessoalmente, por email ou via telefone. Há ainda a possibilidade de dispensa de instrução processual para o atendimento da demanda, a depender de cada caso.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.					
Resultado esperado	Instrução, sensibilização e treinamento em atividades de educação de trânsito.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	<ul style="list-style-type: none"> - Análise, pela Superintendência da PRF onde o curso será realizado, acerca da de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Formalização de processo - Preparação para o curso - Realização do curso
SAÍDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Ofício comunicando o resultado da análise da Superintendência da PRF; - Estabelecimento de processo administrativo no SEI; - Confecção do Curso; - Certificado participação no curso.

Observação

O custo depende de fatores como demanda, efetivo capacitado e outros fatores.

04. SERVIÇOS VINCULADOS A NOTIFICAÇÕES, MULTAS E PENALIDADES

Todos os serviços relacionados a multas e infrações disponíveis na carta de serviços são referentes aos autos extraídos no âmbito de atuação e dentro dos limites de atribuições da instituição.

Constitui infração de trânsito a inobservância de qualquer preceito do CTB (Código de Trânsito Brasileiro), da legislação complementar ou das Resoluções do CONTRAN (Conselho Nacional de Trânsito), sendo o infrator sujeito às penalidades e medidas administrativas indicadas em cada artigo, além das punições previstas no Capítulo XIX (Crimes de Trânsito).

Serviços disponíveis:

Multas: Emissão de boleto de pagamento

Multas: Cópia de Auto de infração

Multas: Cópia da decisão de Recurso de Multa ou de Defesa da Autuação

Multas: Defesa de Autuação

Multas: Desvinculação de Multas

Multas: Identificação de condutor infrator

Multas: Emissão de boleto de pagamento

Multas: Recurso de Multas

Multas: Restituição de valores pagos



**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Multas: Emissão de boleto de pagamento**

Descrição	Consiste no fornecimento de boleto de pagamento de multas da PRF referentes a placas de veículos, vinculados a um CPF ou um CNPJ.									
Grupo de serviço	Multas									
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas									
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações - serviço acessível via sistemas									
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço									
Beneficiários do serviço	O proprietário/conductor de veículo, pessoa inscrita no CPF ou CNPJ consultado ou representante legal.									
Documentação necessária	Para acessar o serviço é necessário a identificação da placa e do RENAVAM do veículo a ser consultado									
Formas de solicitação	X	Presencial	X	Email	Carta	X	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pessoalmente em uma de nossas unidades administrativas ou via sistema pelo Portal PRF acessando o link https://www.gov.br/prf/pt-br/servicos/multas/nada-consta-1									
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)									
Condições para atendimento	Ter as informações que o sistema exige - Placa do veículo e RENAVAM do veículo a ser consultado									
Prazo de atendimento	Imediato									
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns									
Acompanhamento do pedido	Demanda entregue imediatamente ao cidadão, não há etapas de atendimento ou de acompanhamento.									
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente, se o cidadão comparecer a uma unidade administrativa, e via sistema pelo portal									
Resultado esperado	Emissão de Relação de multas pendentes de pagamento e a possibilidade de emissão de boletos de multas.									

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Informar a placa do veículo e do RENAVAM do veículo
ETAPAS	Solicitar o serviço e obter o resultado
SAÍDAS	Geração do nada consta ou da relação de multas pendentes de pagamento

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Multas: Cópia de Auto de infração**

Descrição	Consiste no fornecimento, para fins legais, do documento oficial intitulado "Auto de Infração"							
Grupo de serviço	Multas							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações - SEOP							
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço							
Beneficiários do serviço	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: superidosos, idosos, entidades públicas, usuários comuns							
Documentação necessária	Requerimento do interessado devidamente datado e assinado; número do auto de infração; CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do requerente e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso.							
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Entregar o requerimento e os documentos necessários presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via correspondência postal ou via Peticionamento Eletrônico.							
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)							
Condições para atendimento	Infrações aplicadas pela PRF após expedição da Notificação de Penalidade Prazo: data de vencimento da notificação de penalidade Apresentação dos documentos solicitados, permitindo confirmação dos dados informados, da legitimidade e da assinatura							
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto na Lei de Acesso à Informação							
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns							
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.							
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, telefone, e-mail							
Resultado esperado	Entrega de cópia ou segunda via de Auto de Infração							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Protocolo da solicitação de cópia de Auto de Infração (multa)
ETAPAS	Cadastramento - análise da solicitação e produção do documento e envio ao solicitante.
SAÍDAS	Via do Auto de Infração ao cidadão ou a informação sobre a negativa.

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:

Multas: Cópia da decisão de Recurso de Multa ou de Defesa da Autuação

Descrição	Solicitação de acesso ao conteúdo de documentos e/ou processos que sejam de interesse direto do solicitante ou que não possuam informações restritas ou sigilosas.							
Grupo de serviço	Multas							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações - SEOP e Setor de Protocolo							
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço							
Beneficiários do serviço	Solicitante deve ser o responsável pela abertura do processo ou seu representante legal.							
Documentação necessária	Pedido formal e documentação pessoal que confirme a legitimidade do solicitante.							
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via correspondência postal ou peticionamento eletrônico.							
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)							
Condições para atendimento	Ser parte legítima para acesso ao processo							
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto na Lei de Acesso à Informação							
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns							
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.							
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.							
Resultado esperado	Acesso ao Resultado de processo que julgou Defesa da Autuação ou de Recurso de Multa							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Solicitação de acesso ao documento/ processo municiado com os documentos de comprovação de legitimidade
ETAPAS	- Cadastramento - análise e julgamento da demanda - Resultado Positivo com a desvinculação das multas ou Negativo - Comunicação ao solicitante
SAÍDAS	Entrega de cópia eletrônica dos documentos

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Multas: Defesa de Autuação					
Descrição	Consiste no recebimento e registro de defesa prévia da notificação da autuação feita pela PRF, em decorrência do cometimento de infração de trânsito com erros e/ou falhas verificados no auto de infração e/ou na notificação de autuação, visando o arquivamento do auto de infração antes que seja aplicada uma penalidade					
Grupo de serviço	Multas					
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais					
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Pessoa física ou jurídica proprietária do veículo autuado pela PRF, o condutor, o embarcador e o transportador responsáveis pela infração					
Documentação necessária	Documentação Requerimento do interessado devidamente datado e assinado; auto de infração ou documento em que conste a placa do veículo e o número do auto de infração; CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do requerente e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso. Necessária para fazer a solicitação do serviço (Decreto 9094/17 - Art. 11 §2-II).					
Formas de solicitação	X Presencial	Email	X Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Entregar o requerimento e os documentos necessários presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via correspondência postal ou via Peticionamento Eletrônico.					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Infrações aplicadas pela PRF antes que seja expedida a Notificação de Penalidade Prazo: data limite para apresentação da defesa de autuação Apresentação dos documentos solicitados permitindo confirmação dos dados informados, da legitimidade e da assinatura					
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto no regulamento de processo administrativo					
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, telefone, e-mail e acesso externo do SEI					
Resultado esperado	Notificação de penalidade ou ofício informando o julgamento					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Protocolo da defesa de autuação com o formulário preenchido e documentos necessários para a comprovação do que se argumenta em defesa.
ETAPAS	- Cadastramento - análise e julgamento da defesa e comunicação do resultado ao solicitante.
SAÍDAS	Decisão deferindo a solicitação ou no caso de indeferimento a Notificação da Penalidade é expedida ao cidadão.

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Multas: Desvinculação de Multas						
Descrição	É o requerimento para cancelamento da multa do veículo que foi adquirido em leilão.						
Grupo de serviço	Multas						
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais						
Unidade fornecedora	A Comissão de Leilão de veículos ou a área responsável pela gestão Operacional						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que adquiriram veículos em leilões públicos.						
Documentação necessária	Requerimento do interessado devidamente datado e assinado; o número do auto de infração; CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do requerente e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso. Documentos que comprovem a arrematação do veículo						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pessoalmente em uma de nossas unidades administrativas						
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	Ser arrematante de veículo em leilão público e ou órgão público que vai realizar o leilão.						
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto no regulamento de processo administrativo						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e enviado ao cidadão por email ou informado no momento do peticionamento. Com o número do processo ele poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, correspondência postal ou e-mail						
Resultado esperado	Desvinculação das multas de um veículo e passagem para o CPF do proprietário à época do cometimento da infração.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento com a documentação comprobatória de arremate de veículo em leilão promovido por órgão público
ETAPAS	- Cadastramento - análise e julgamento da demanda - Resultado Positivo com a desvinculação das multas ou Negativo - Comunicação ao solicitante
SAÍDAS	Desvinculação das multas de um veículo leiloado ou a justificativa da negativa

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Multas: Identificação de condutor infrator					
Descrição	É a apresentação do condutor do veículo para os autos de infração extraídos sem abordagem e de responsabilidade do condutor					
Grupo de serviço	Multas					
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais					
Unidade fornecedora	Escritório Regional de Processamento de Imagens e Identificação de Condutor Infrator - ERPIR					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Proprietário do veículo					
Documentação necessária	<p>Requerimento devidamente datado e assinado pelo condutor identificado e pelo proprietário, deve ser utilizado formulário específico, enviado na notificação de autuação e disponível em: https://portal.prf.gov.br/formulario-condutor-infrator; auto de infração ou documento que conste a placa do veículo e o número do auto de infração; CNH do condutor identificado; CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do proprietário e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso.</p> <p>Para o condutor estrangeiro: deverá ser apresentada a habilitação estrangeira, dentro do prazo de validade, acompanhada de um documento de identificação e do comprovante da data de entrada no Brasil.</p> <p>Na impossibilidade da coleta da assinatura do condutor: apresentar também Ofício do representante legal do órgão ou entidade identificando o condutor infrator, acompanhado de documento que comprove a condução do veículo no momento do cometimento da infração, para veículo registrado em nome dos órgãos ou entidades da administração pública direta ou indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios; ou cópia de documento onde conste cláusula de responsabilidade por infrações cometidas pelo condutor e comprove a posse do veículo no momento do cometimento da infração, para veículos registrados em nome das demais pessoas jurídicas.</p>					
Formas de solicitação	X Presencial	Email	X Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Entregar o requerimento e os documentos necessários presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via correspondência postal ou via Peticionamento Eletrônico.					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	<p>Infrações do CTB de responsabilidade do CTB aplicadas pela PRF, sem identificação do condutor, antes que seja expedida a Notificação de Penalidade</p> <p>Prazo: data limite para apresentação da defesa de autuação</p> <p>Apresentação dos documentos solicitados permitindo confirmação dos dados informados, da legitimidade e das assinaturas</p>					
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto no regulamento de processo administrativo					
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, telefone, e-mail e acesso externo do SEI					
Resultado esperado	Identificação de condutor infrator e com isso evita-se a autuação de multa para pessoas jurídicas proprietárias do veículo ou de a pontuação ir para pessoa que não cometeu a infração.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Protocolo da solicitação
ETAPAS	- Cadastramento - Análise e julgamento da defesa e comunicação do resultado ao solicitante.
SAÍDAS	Alteração da informação do condutor infrator junto ao DETRAN. A multa permanece com o pagamento vinculado ao veículo.

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Multas: Emissão de boleto de pagamento								
Descrição	Consiste no fornecimento de certidão de “nada consta” de multas da PRF referentes a placas de veículos, vinculados a um CPF ou um CNPJ.								
Grupo de serviço	Multas								
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas								
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações - serviço acessível via sistemas								
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço								
Beneficiários do serviço	O proprietário/condutor de veículo, pessoa inscrita no CPF ou CNPJ consultado ou representante legal.								
Documentação necessária	Para acessar o serviço é necessária a identificação da placa e do RENAVAM do veículo a ser consultado								
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	X	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pessoalmente em uma de nossas unidades administrativas ou via sistema pelo Portal PRF acessando o link https://www.gov.br/prf/pt-br/servicos/multas/nada-consta-1								
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)								
Condições para atendimento	Ter as informações que o sistema exige - Placa do veículo e RENAVAM do veículo a ser consultado								
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto na Lei de Acesso à Informação								
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns								
Acompanhamento do pedido	Demanda entregue imediatamente ao cidadão, não há etapas de atendimento ou de acompanhamento.								
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente se o cidadão comparecer a uma unidade administrativa e via sistema pelo portal								
Resultado esperado	Emissão de Nada consta ou da relação de multas pendentes de pagamento.								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Informar a placa do veículo e do RENAVAM do veículo
ETAPAS	Solicitar o serviço e obter o resultado
SAÍDAS	Geração do nada consta ou da relação de multas pendentes de pagamento

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Multas: Recurso de Multas								
Descrição	É a apresentação de erros e/ou falhas verificados no auto de infração e/ou na notificação de penalidade, visando o arquivamento do auto de infração depois de aplicada a penalidade								
Grupo de serviço	Multas								
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais								
Unidade fornecedora	JARI ou CARPPP								
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço								
Beneficiários do serviço	Pessoa física ou jurídica proprietária do veículo autuado pela PRF, o condutor, o embarcador e o transportador responsáveis pela infração								
Documentação necessária	Requerimento do interessado devidamente datado e assinado; auto de infração ou documento em que conste a placa do veículo e o número do auto de infração; CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do requerente e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso.								
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	x	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Entregar o requerimento e os documentos necessários presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF, via correspondência postal ou via Peticionamento Eletrônico.								
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)								
Condições para atendimento	Infrações aplicadas pela PRF após expedição da Notificação de Penalidade Prazo: data de vencimento da notificação de penalidade Apresentação dos documentos solicitados, permitindo confirmação dos dados informados, da legitimidade e da assinatura								
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto no regulamento de processo administrativo								
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns								
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.								
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, telefone, e-mail e acesso externo do SEI								
Resultado esperado	Ofício informando o julgamento - deferindo e cancelando o auto ou indeferindo e mantendo o auto.								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Protocolo do recurso de multa
ETAPAS	Cadastramento - análise e julgamento da defesa e comunicação do resultado ao solicitante.
SAÍDAS	Decisão deferindo ou indeferindo a solicitação.

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Multas: Restituição de valores pagos						
Descrição	Solicitação de restituição de valores pagos indevidamente ou solicitação de restituição de saldo remanescente por ex-proprietário de veículo leilado.						
Grupo de serviço	Multas						
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas						
Unidade fornecedora	Setor de multas - Seção de Operações						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Proprietário do veículo à época do pagamento da multa.						
Documentação necessária	Requerimento do interessado devidamente datado e assinado (deve ser utilizado formulário específico, disponível em: https://portal.prf.gov.br/formulario-de-restituicao-de-valores); CNH ou documento de identificação oficial com foto, que comprove a assinatura do requerente e do procurador, quando houver; se pessoa jurídica, documento que comprove a representação; procuração, quando for o caso; auto de infração, notificação, DRV ou outro documento que demonstre o que foi pago; comprovante do pagamento indevido						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Confirmação do pagamento indevido Comparecer a uma unidade administrativa da PRF e peticionar a restituição de valores pagos indevidamente.						
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	Confirmação do pagamento indevido Apresentação dos documentos solicitados, permitindo a confirmação dos dados informados, da legitimidade e da assinatura e; Ter legitimidade para requerer e receber a restituição (o proprietário do veículo à época do pagamento da multa ou seu procurador legal).						
Prazo de atendimento	Prazo conforme disposto no regulamento de processo administrativo						
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, telefone e e-mail.						
Resultado esperado	Restituição do valor em conta corrente						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento de restituição de valor pago indevidamente ou em duplicidade.
ETAPAS	- Cadastramento - Análise e julgamento da demanda - Resultado Positivo com a desvinculação das multas ou Negativo - Comunicação ao solicitante
SAÍDAS	Restituição do valor em conta corrente ou a informação ao requerente da justificativa do indeferimento.

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

05. SERVIÇOS VINCULADOS A OUVIDORIA E INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações registradas decorrentes do exercício da cidadania geram uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Qualquer pessoa pode solicitar abertura de um chamado na Ouvidoria, seja pessoalmente na Unidade Sede da PRF em Brasília/DF, ou eletronicamente, por meio do site <www.prf.gov.br>, link “Ouvidoria”.

Com base em normativos, a Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal tem a responsabilidade de:

- a) receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- b) receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa, bem como encaminhá-las às autoridades competentes;
- c) tratar as demandas apresentadas com imparcialidade, de modo que o cidadão seja ouvido, tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas; e

d) sugerir ações no sentido de que os erros sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas à prestação de serviços de excelência para o cidadão.

Serviços disponíveis:

Ouvidoria e SIC: Solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF

Ouvidoria e SIC: Registro de denúncia

Ouvidoria e SIC: Registro de elogio

Ouvidoria e SIC: Registro de reclamação

Ouvidoria e SIC: Registro de ideia para o serviço público (Simplifique)

Ouvidoria e SIC: Registro de solicitação de atendimento ou serviço

Ouvidoria e SIC: Registro de sugestão para o serviço público

Ouvidoria



**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF					
Descrição	Registro de solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF, desde que a opção pretendida não seja atendida de forma diversa à já instituída pela PRF.					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Registro identificado: cidadão deve informar seus dados pessoais.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Identificar-se no sistema Fala BR, sendo possível o nome do solicitante não ser identificado pelo órgão que responderá a demanda, no caso a PRF.					
Prazo de atendimento	20 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Acesso à informação solicitada					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Processo interno
SAÍDAS	- Acesso à informação ao cidadão ou informação fundamentada da negativa de acesso

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>>. Após acessar, clicar no ícone [Acesso à Informação].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- O cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.
- Antes de registrar o seu pedido no sistema e-SIC, verifique se a informação que você deseja já não está disponível no nosso site na sessão Dúvidas Frequentes.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Registro de denúncia					
Descrição	Registro de comunicação de um ato ilícito cometido contra a administração pública					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Registro anônimo ou identificado. Documentos que comprovem o teor da manifestação, se houver.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não exigido					
Prazo de atendimento	30 dias					
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Apuração da manifestação apresentada.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise da situação - Apuração interna
SAÍDAS	- Resultado da apuração interna.

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clicar no ícone [Denúncia].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- Caso a manifestação seja identificada, o cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Registro de elogio					
Descrição	Registro de satisfação de atendimento da administração pública					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Registro identificado: cidadão deve informar seus dados pessoais. Documentos que comprovem o teor da manifestação, se houver.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não exigido					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Ciência do elogio ao servidor e/ou unidade citada na manifestação.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Divulgação interna
SAÍDAS	- Ciência do servidor e/ou órgão citado na manifestação.

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clicar no ícone [Elogio].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- O cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Registro de reclamação				
Descrição	Registro de insatisfação com o serviço prestado pela administração pública				
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC				
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas				
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF				
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço				
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes				
Documentação necessária	Registro anônimo ou identificado. Documentos que comprovem o teor da manifestação, se houver.				
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .				
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)				
Condições para atendimento	Não exigido				
Prazo de atendimento	30 dias				
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns				
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.				
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.				
Resultado esperado	Apuração da manifestação apresentada.				

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise da situação - Apuração interna
SAÍDAS	- Resultado da apuração interna.

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clicar no ícone [Reclamação].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- Caso a manifestação seja identificada, o cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Registro de idéia para o serviço público (Simplifique)					
Descrição	Registro de idéia para desburocratizar o serviço da administração pública (Simplifique)					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Registro identificado: cidadão deve informar seus dados pessoais.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não exigido					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Adoção de novo procedimento, desburocratizando o serviço público.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Processo interno - Implementação das medidas sugeridas
SAÍDAS	- Informação ao cidadão de adoção da sugestão apresentada ou da negativa fundamentada pelo não aproveitamento da sugestão

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clique no ícone [Simplifique].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- O cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal

Carta de serviço ao usuário

Serviço:

Ouvidoria e SIC: Registro de solicitação de atendimento ou serviço

Descrição	Registro de solicitação de um atendimento ou de prestação de um serviço da administração pública.					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes Documentos que demonstrem a necessidade do atendimento ou da prestação do serviço público, se houver.					
Documentação necessária	Registro identificado: cidadão deve informar seus dados pessoais.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não exigido					
Prazo de atendimento	30 dias					
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Solicitação atendida ou serviço realizado.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise da situação - Processo interno
SAÍDAS	- Informação ao cidadão do atendimento do pedido ou da negativa fundamentada pelo não atendimento.

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clicar no ícone [Solicitação].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- O cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Ouvidoria e SIC: Registro de sugestão para o serviço público					
Descrição	Registro de idéia ou proposta para melhoria no serviço prestado pela administração pública					
Grupo de serviço	Ouvidoria e SIC					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Ouvidoria da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Registro identificado: cidadão deve informar seus dados pessoais.					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou pelo site FalaBR acessível pelo link https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não exigido					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou pelo sistema da CGU Fala BR.					
Resultado esperado	Adoção no serviço público do procedimento sugerido.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Manifestação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade - Processo interno
SAÍDAS	- Informação ao cidadão de adoção da sugestão apresentada ou da negativa fundamentada pelo não aproveitamento da sugestão

Observação

- Registro centralizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), disponível no endereço abaixo <<https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/ouvidoria>>. Após acessar, clicar no ícone [Sugestão].
- O próprio ambiente de manifestação (FalaBR) faz o encaminhamento à PRF para análise e medidas cabíveis.
- O cidadão pode fazer o acompanhamento diretamente pela ferramenta FalaBR e receber mensagem de andamento do pedido.

06. SERVIÇOS VINCULADOS A POLICIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A principal atribuição da PRF é realizar a fiscalização e o policiamento ostensivo das rodovias federais. A PRF é a polícia ostensiva da União. Ela é responsável não apenas pela fiscalização de trânsito nas rodovias federais, como também pela segurança dessas vias.

A Polícia Rodoviária Federal atua nas rodovias federais e nas áreas de interesse da União. Desse modo, muitas vezes, a PRF trabalha em parceria com instituições das mais diversas áreas, como Ministério Público do Trabalho (MPT), Polícia Federal (PF), Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), Receita Federal, Instituto Brasileiro de Meio Ambiente (IBAMA), entre outras.

Serviços disponíveis:

Policiamento e Fiscalização:

Prevenção da Violência Sexual de crianças e adolescentes em suas duas formas, abuso e exploração sexual

Policiamento e Fiscalização: Baixa Recolhimento CRLV

Policiamento e Fiscalização: Solicitação de Informação Relativa às Áreas sob Circunscrição da PRF

Policiamento e Fiscalização: Prorrogação de Prazo de RRD

Policiamento e Fiscalização: Vistoria de veículo

Policiamento e Fiscalização: Autorização de evento em área sob circunscrição da PRF

Policiamento e Fiscalização: Serviço de escolta dedicada para cargas superdimensionadas

Policiamento e Fiscalização: Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas - CVVE

Policiamento e Fiscalização:

Comunicação ocorrência que possa alterar fluidez / segurança viária

Policiamento e Fiscalização:

Comunicação de Crimes Diversos em Rodovias Federais

Policiamento e Fiscalização:

Credenciamento de empresa de escolta

Policiamento e Fiscalização: Escolta e Batedor de dignitários e outros

Policiamento e Fiscalização:

Liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF

Policiamento e Fiscalização:

Liberação de veículo recolhido pela PRF

Policiamento e Fiscalização: Licença de Motorista de Escolta - LME

Policiamento e Fiscalização: Segurança de Dignitários

Policiamento e Fiscalização: Sinal

Policiamento e Fiscalização: Sinal Agro

Policiamento e Fiscalização: Sinal Desaparecidos

Policiamento e Fiscalização: Suporte BR



PRF

Carta de serviço ao usuário
Serviço:
Policiamento e Fiscalização: Prevenção da Violência Sexual de crianças e adolescentes em suas duas formas, abuso e exploração sexual

Descrição	Conscientização dos motoristas profissionais quanto à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes em rodovias federais						
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas						
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações (DIOP) e Serviço de Operações (SEOP)						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Empresas de transporte						
Documentação necessária	Ordem de Serviço						
Formas de solicitação	Presencial	<input checked="" type="checkbox"/> Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros	
Como solicitar o serviço	Necessário definir qual e-mail institucional será utilizado						
Período de atendimento	Expediente administrativo						
Condições para atendimento	Ser representante legal da empresa requerente						
Prazo de atendimento	60 dias						
Critérios de priorização	Por ordem demandada						
Acompanhamento do pedido	Email						
Formas de comunicação com solicitante	Email						
Resultado esperado	Conscientizar caminhoneiros profissionais a serem agentes de proteção, promovedores de denúncias de casos de exploração sexual de crianças e adolescentes às margens de rodovias federais						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de solicitação explicando as razões e circunstâncias junto à DIOP
ETAPAS	Cadastramento do Pedido de Análise pela PRF Planejamento da ação Execução da ação e Relatório Final
SAÍDAS	- Ofício constando a decisão do Órgão - Ordem de Serviço - Relatório de encerramento das atividades

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policiamento e Fiscalização: Baixa Recolhimento CRLV						
Descrição	Serviço destinado aos usuários que tiveram seu CRLV recolhido eletronicamente durante fiscalização PRF e que após o saneamento da pendência verificada na fiscalização precisam regularizar a liberação do documento.						
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais						
Unidade fornecedora	Qualquer unidade PRF						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Usuários que tiveram seus CRLV retidos eletronicamente com registro de pendências de regularização durante a fiscalização da PRF.						
Documentação necessária	Apresentar o recibo com registro (RRD) das irregularidades entregue no momento da fiscalização, bem como o veículo com as pendências resolvidas.						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade da PRF						
Período de atendimento	Expediente administrativo nas unidades administrativas da PRF e 24 horas nas Unidades Operacionais						
Condições para atendimento	Ter sanado as irregularidades registradas no recibo RRD.						
Prazo de atendimento	Imediato						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Inaplicável. Atendimento imediato.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencial						
Resultado esperado	Liberação do documento retido eletronicamente no sistema da PRF, após avaliação da irregularidade registrada.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Solicitação do cidadão.
ETAPAS	Análise da PRF; Comunicação imediata ao cidadão do resultado
SAÍDAS	Regularização do veículo ou comunicação de pendências

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policiamento e Fiscalização: Solicitação de Informação Relativa às Áreas sob Circunscrição da PRF					
Descrição	É a solicitação de quaisquer informações acerca dos trechos e localidades sob circunscrição da PRF					
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Unidades Administrativas da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Cidadão solicitante, Poder Judiciário, Procuradoria da União					
Documentação necessária	Documento de Identificação e requerimento					
Formas de solicitação	X Presencial	x Email	x Carta	x Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente, por e-mail, correspondência ou telefone em unidade administrativa da PRF					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	Requerimento com a descrição da unidade ou do trecho a que se busca conhecer a circunscrição					
Prazo de atendimento	30 dias					
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Presencial na unidade administrativa da PRF da localidade do fato, por email ou via telefone na unidade em que se solicitou.					
Formas de comunicação com solicitante	Presencial na unidade administrativa da PRF da localidade do fato, por email ou via telefone.					
Resultado esperado	Conhecimentos adequados e suficientes para decisões sobre ações corretivas e de resgate, das condições físicas e de trafegabilidade das rodovias federais. Conhecimento sobre dados relativos ao tráfego e a acidentes de trânsito.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Solicitação escrita ou oral
ETAPAS	Entendimento da Solicitação; Análise e busca da informação; Resposta ao solicitante.
SAÍDAS	Resposta utilizando-se mesmo veículo de comunicação usado pelo solicitante

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Prorrogação de Prazo de RRD					
Descrição	Serviço destinado aos usuários que tiveram seu CRLV recolhido eletronicamente durante fiscalização PRF e que necessitam de mais prazo para a regularização da pendência verificada na fiscalização.					
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais					
Unidade fornecedora	Unidades da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Usuários que tiveram seus CRLV retidos eletronicamente com registro de pendências de regularização durante a fiscalização da PRF.					
Documentação necessária	Requerimento, que pode ser de próprio punho, solicitando o aumento de prazo para regularização das pendências, informação de identificação do Recibo (RRD), documento do veículo e pessoal do condutor e comprovação da necessidade de aumento do prazo (documentos que podem subsidiar o pedido).					
Formas de solicitação	X Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencial nas unidades PRF					
Período de atendimento	05 dias					
Condições para atendimento	Comprovar a necessidade de aumento de prazo para sanar as irregularidades registradas no recibo RRD.					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Presencial, e-mail ou por telefone					
Formas de comunicação com solicitante	Presencial, e-mail ou telefone					
Resultado esperado	Ampliação do prazo para a regularização das pendências registradas.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Análise pelo chefe da delegacia; Comunicação ao cidadão presencialmente, por e-mail ou telefone
ETAPAS	Análise pelo chefe da delegacia de origem do auto de infração que resultou o Recibo RRD; Comunicação ao cidadão presencialmente, por telefone ou e-mail.
SAÍDAS	Ampliação de prazo para a regularização das pendências

Observação

--

Carta de serviço ao usuário

Serviço:		Policiamento e Fiscalização: Vistoria de veículo					
Descrição	Serviço destinado aos usuários que tiveram seus veículos notificados com irregularidades registradas em recibo para serem sanadas dentro do prazo estabelecido, após serem fiscalizados pela Polícia Rodoviária Federal.						
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Garantir a segurança viária nas rodovias federais						
Unidade fornecedora	Unidades Operacionais e Delegacias PRF						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Usuários que tiveram seus veículos notificados com registro de pendências de regularização durante a fiscalização da PRF.						
Documentação necessária	Apresentar o recibo com registro das irregularidades entregue no momento da fiscalização, bem como o veículo com as pendências resolvidas.						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente na unidade administrativa da PRF da localidade do fato.						
Período de atendimento	Expediente administrativo						
Condições para atendimento	Ter sanado as irregularidades registradas no recibo.						
Prazo de atendimento	30 dias						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Presencial na unidade operacional onde o veículo encontra-se retido, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencial na unidade operacional onde o veículo encontra-se retido, por email ou via telefone.						
Resultado esperado	Liberação da pendência sobre o veículo no sistema da PRF, após avaliação da irregularidade registrada.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Apresentação de Formulário, documentação e veículo
ETAPAS	- Análise pelo PRF; - Comunicação do Resultado
SAÍDAS	- Regularização do veículo ou comunicação de pendências

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policiamento e Fiscalização: Autorização de evento em área sob circunscrição da PRF						
Descrição	Serviço de fornecimento de autorização para realização de eventos que impactem na organização da PRF, na fluidez ou na segurança viária em rodovias federais.						
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais						
Unidade fornecedora	Setor, Serviço ou Núcleo de Operações e Delegacias PRF						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Organizadores e promotores de eventos						
Documentação necessária	1) comprovação de vínculo com a organização/estabelecimento. 2) Levantamento fotográfico comprovando distância de 15 m da rodovia (faixa não-edificável). 3) Levantamento fotográfico comprovando a capacidade dos acessos à rodovia de suportar o fluxo de veículos previsto para o evento. 4) Autorizações prévias: Corpo de Bombeiros, Prefeitura Municipal, Vigilância Sanitária, Polícia Militar (quando for o caso). 5) Identificação do requerente. 6) Tratando-se de eventos que ocorram periodicamente, devem também constar do Requerimento o período (tempo duração do evento) e a periodicidade (frequência em que ocorrem os eventos).						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente na unidade administrativa da PRF da localidade do fato ou peticionamento eletrônico.						
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	- Requerimento com antecedência mínima de 30 dias da data do evento e conter informações relativas ao local, data, horário e estimativa de público e de fluxo de veículos. - Poderá ser exigida documentação complementar;						
Prazo de atendimento	30 dias						
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Presencial na unidade administrativa da PRF da localidade do fato, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Presencial na unidade administrativa da PRF da localidade do fato, por email ou via telefone.						
Resultado esperado	Autorização ou negativa de evento						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Solicitação e documentação necessária
ETAPAS	- Apresentação de Formulário e documentação; - Análise pelo PRF; - Comunicação do Resultado
SAÍDAS	- Termo de Vistoria e Compromisso - Ofício de autorização ou negativa para realização do evento

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Serviço de escolta dedicada para cargas superdimensionadas						
Descrição	Solicitação de serviço de Escolta Dedicada PRF para cargas superdimensionadas em peso e/ou dimensões						
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais						
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações						
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda						
Beneficiários do serviço	Empresas especializadas em escolta dos conjuntos transportadores que transportam cargas superdimensionadas em peso e/ou dimensões.						
Documentação necessária	a) Número da Autorização Especial de Trânsito – AET – emitida pela autoridade competente; b) CRLV dos veículos do conjunto transportador e de escolta credenciada; c) CNH dos motoristas do conjunto transportador e de escolta credenciada; d) Certificado de aprovação no curso especializado para condutores de veículos de transporte de carga indivisível, conforme Portaria 26/05 do DENATRAN, se não estiver averbado na CNH do(s) motorista(s) do conjunto transportador; e) Certificado de Vistoria do veículo de escolta; f) Licença do Motorista de Escolta; g) Formulário de Vistoria de Cargas Especiais preenchido - acessível no portal PRF pelo link https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/escolta-de-cargas h) Checklist que contemple no mínimo as informações previstas no modelo constante no ANEXO XVI do M-017-acessível no portal PRF pelo link https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/escolta-de-cargas						
Formas de solicitação	X	Presencial	x	Email	Carta	Telefone	Sistema
Como solicitar o serviço	Apresentar requerimento à Comissão de Escolta na unidade da Polícia Rodoviária Federal da sede do requerente, acompanhado da documentação necessária.						
Período de atendimento	Expediente administrativo						
Condições para atendimento	Ser representante legal de empresa de escolta credenciada pela PRF e apresentar todos os documentos necessários.						
Prazo de atendimento	30 dias						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por e-mail junto a Escolta Nacional ou pela planilha disponível no site da PRF, na página disponível pelo link https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/escolta-de-cargas						
Formas de comunicação com solicitante	Email e telefone						
Resultado esperado	Execução do serviço de Escolta Dedicada PRF à carga superdimensionada em peso e/ou dimensões.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento junto a Comissão de Escolta da PRF. Para o acionamento da Escolta Dedicada PRF, a empresa de escolta deverá enviar correio eletrônico (e-mail) para: escolta@prf.gov.br , com o título do assunto: "ESCOLTA DEDICADA AET Nº NNNNN/AAAA" ("N": número da AET e "A": ano emissão), acompanhado dos documentos digitalizados necessários à solicitação do serviço.
ETAPAS	Cadastramento do Pedido Análise prévia pela Comissão de Escolta Planejamento da Operação Execução da Escolta dedicada
SAÍDAS	- Ofício comunicando resultado das análises e resultado final. - Caso aprovação: publicação da portaria de credenciamento

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policiamento e Fiscalização: Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas - CVVE			
Descrição	Certificado emitido a veículos que realizam escoltas após vistoria da PRF conforme normativo estabelecido - MPO PRF 017 - acessível no portal PRF https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/escolta-de-cargas			
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização			
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais			
Unidade fornecedora	Comissão Regional de Escolas localizadas nas Superintendências da PRF nos Estados			
Taxas e preços públicos cobrados	Conforme portaria MJSP (tabela de preços públicos)			
Beneficiários do serviço	Empresas credenciadas para o serviço de escolta de cargas superdimensionadas em peso e/ou dimensões.			
Documentação necessária	Documentação necessária: I - cópia e original do CRLV; e laudo de inspeção técnica - LIT obtido junto a empresas credenciadas pelo INMETRO ou DENATRAN			
Formas de solicitação	X Presencial	x Email	Carta	x Telefone Sistema Outros
Como solicitar o serviço	Agendar a vistoria junto a qualquer Comissão de Escolta da Polícia Rodoviária Federal, acompanhado do comprovante do pagamento do serviço público.			
Período de atendimento	Expediente administrativo			
Condições para atendimento	Ser representante legal de empresa credenciada pela PRF para a realização de escolta			
Prazo de atendimento	30 dias			
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns			
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por telefone ou e-mail junto a Comissão de Escolta do estado onde foi apresentado requerimento.			
Formas de comunicação com solicitante	Presencialmente, e-mail ou telefone			
Resultado esperado	Emissão do Certificado de Vistoria de Veículo de escolta			

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento pessoal na Comissão de Escolta da Superintendência da PRF.
ETAPAS	Cadastramento do Pedido Análise prévia pela Comissão de Escolta Agendamento da vistoria Realização da vistoria Aprovação ou Recusa
SAÍDAS	Emissão do Certificado de Vistoria de Veículo de Escolta

Observação

--

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Comunicação ocorrência que possa alterar fluidez / segurança viária					
Descrição	A comunicação à PRF de verificação de ocorrência em rodovia federal que possa ocasionar acidente ou qualquer evento que altere a fluidez do fluxo de veículos					
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Centrais regionais de comando e controle e delegacias da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Cidadãos que visualizem um crime em ocorrência e queiram contribuir para a redução da criminalidade comunicando o fato para apuração da PRF					
Documentação necessária	Não há					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	x Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pelo número 191 ou em um dos telefones das unidades da PRF disponíveis no mapa disponíveis no Portal da PRF acessível no link https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/unidades-prf o cidadão poderá comunicar a ocorrência de crime em andamento ou que sabe que ocorrerá					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não há					
Prazo de atendimento	24 horas					
Critérios de priorização	Não há					
Acompanhamento do pedido	Não há					
Formas de comunicação com solicitante	Não há					
Resultado esperado	O registro de informação prestada pelo cidadão acerca de ocorrência que ocorreu ou que está na iminência de ocorrer que possa interferir no fluxo de veículos nas rodovias federais					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Não há
ETAPAS	Não há
SAÍDAS	Não há

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Policiamento e Fiscalização: Comunicação de Crimes Diversos em Rodovias Federais**

Descrição	A comunicação à PRF de verificação de ocorrência de crime (roubo de carga, sequestro, exploração sexual infantil, agressão, assalto, contrabando, descaminho, tráfico de drogas, armas, pessoas, entre outros) ocorrido em rodovia federal ou que utilize rodovias federais					
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Centrais regionais de comando e controle e delegacias da PRF					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Cidadãos que visualizem um crime em ocorrência e queiram contribuir para a redução da criminalidade comunicando o fato para apuração da PRF					
Documentação necessária	Não há					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	x Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pelo número 191 ou em um dos telefones das unidades da PRF disponíveis no mapa disponíveis no Portal da PRF acessível no link < https://www.gov.br/prf/pt-br/canais-de-atendimento/unidades-prf >. O cidadão poderá comunicar a ocorrência de crime em andamento ou que sabe que ocorrerá.					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não há					
Prazo de atendimento	24 horas					
Critérios de priorização	Não há					
Acompanhamento do pedido	Não há					
Formas de comunicação com solicitante	Não há					
Resultado esperado	O registro de informação prestada pelo cidadão acerca de crime em andamento ou com previsão de ocorrer em rodovias federais					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Não há
ETAPAS	Não há
SAÍDAS	Não há

Observação

--

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Credenciamento de empresa de escolta						
Descrição	Credenciamento de empresas prestadoras de serviço de escolta ao transporte de cargas superdimensionadas						
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais						
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações						
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda						
Beneficiários do serviço	Empresas especializadas em escolta dos conjuntos transportadores que transportam cargas superdimensionadas em peso e/ou dimensões.						
Documentação necessária	<p>A) Para empresas privadas de serviço de escolta:</p> <p>I – Documento de identificação oficial e CPF de seus dirigentes;</p> <p>II – Atos constitutivos ou contrato social, junto com a última alteração, mediante certidão atualizada expedida pela junta comercial do estado, indicando obrigatoriamente, como um dos objetos da firma, a exploração de prestação de serviços especializados de escolta e comprovando um capital inicial mínimo de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), observado o disposto no art. 15, do M017;</p> <p>III – Ata da eleição da administração em exercício, quando for o caso, mediante certidão atualizada, expedida pela junta comercial do estado, ou publicação no diário oficial do estado, com a respectiva certidão de arquivamento;</p> <p>IV – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;</p> <p>V – Comprovantes de regularidade fiscal, expedidos pela área fazendária do estado e do município;</p> <p>VI – Telefones de contato, endereço eletrônico (e-mail) e comprovação do endereço da sede principal da empresa;</p> <p>VII – Termo de responsabilidade para habilitar-se à prestação dos serviços de escolta, e até que seja o procedimento inserido em sistema específico o formulário deverá ser apresentado conforme o modelo constante do Anexo IV, do M017, assinado pelo (s) proprietário (s) ou representante legal da empresa; e</p> <p>VIII – Comprovante do recolhimento dos preços públicos referente ao serviço de credenciamento de empresa de escolta de carga superdimensionada, prevista na Portaria 1.070/2015 do Ministério da Justiça, publicada no Diário Oficial da União em 3 de agosto de 2015.</p> <p>B) Para o credenciamento dos órgãos da Administração Pública direta e indireta, das empresas concessionárias de serviços públicos, das associações e dos sindicatos de produtores rurais:</p> <p>I – Documento de identificação oficial e CPF de seu(s) dirigente(s);</p> <p>II – Comprovação da nomeação da autoridade competente ou ata da eleição da administração em exercício;</p> <p>III – Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda;</p> <p>IV – Comprovantes de regularidade fiscal, expedidos pela área fazendária do estado e do município;</p> <p>V – Telefones de contato, endereço eletrônico (e-mail) e comprovação do endereço de sua sede;</p> <p>VI – Termo de responsabilidade para habilitar-se à prestação dos serviços de escolta, e até que seja o procedimento inserido em sistema específico o formulário deverá ser apresentado conforme o modelo constante do Anexo IV, do M017, assinado pela autoridade competente ou representante legal; e</p> <p>VII – Comprovante do recolhimento dos preços públicos referente ao serviço de credenciamento de empresa de escolta de carga superdimensionada, prevista na Portaria 1.070/2015 do Ministério da Justiça, publicada no Diário Oficial da União em 3 de agosto de 2015.</p>						
Formas de solicitação	X Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros	
Como solicitar o serviço	Apresentar requerimento à Comissão de Escolta na unidade da Polícia Rodoviária Federal da sede do requerente, acompanhado da documentação necessária.						
Período de atendimento	Expediente administrativo						
Condições para atendimento	Ser representante legal de empresa requerente.						
Prazo de atendimento	30 dias						
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, na Comissão de Escolta do estado onde foi apresentado requerimento.						
Formas de comunicação com solicitante	Protocolo, correspondência postal, e-mail e acesso externo do SEI						
Resultado esperado	Publicação em Diário Oficial da União de Portaria de credenciamento da empresa para a execução de serviços de escolta credenciada.						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento pessoal na Comissão de Escolta estadual.
ETAPAS	- Cadastramento do Pedido - Análise prévia pela Comissão de Escolta - Análise Conclusiva pela Diretoria de Operações - Aprovação ou Recusa
SÁIDAS	- Ofício comunicando resultado das análises e resultado final. - Caso aprovação: publicação da portaria de credenciamento

Observação

A empresa deve ser constituída com o capital social mínimo de R\$ 200.000,00.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Escolta e Batedor de dignitários e outros					
Descrição	Escolta de batedores é o acompanhamento proporcionado por PRF em motocicletas e outros veículos às autoridades civis e militares, nacionais e estrangeiras ou a comboios conduzindo tropas ou cargas especiais, com a finalidade de fornecer-lhes segurança, trânsito livre ou honras militares.					
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações - Subcomando de motociclismo policial					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Presidente da República, Ministros de Estado, Chefes de Estados e diplomatas estrangeiros e outras autoridades, pessoas e grupos, quando necessário.					
Documentação necessária	Ofício do órgão público					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Apresentação da demanda por órgãos oficiais responsáveis pelas autoridades elencadas acima ou apresentar a demanda em casos de excepcionalidades					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	Estar na listagem das autoridades relacionadas no Decreto 1655/1995, ou apresentar justificativas para a ação da PRF junto ao Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Nível Hierárquico do Dignitário, Cronologia da solicitação.					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, email, telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Email e telefone					
Resultado esperado	Realização da Escolta e batedor conforme solicitação					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de solicitação explicando as razões e circunstâncias junto ao MJSP
ETAPAS	Cadastramento do Pedido Análise pela PRF Planejamento da ação Execução da ação e Relatório Final
SAÍDAS	- Ofício constando a decisão do Órgão - Ordem de Serviço - Relatório de encerramento das atividades

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF			
Descrição	Serviço de liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF, quando a irregularidade detectada não puder ser sanada no local de guarda			
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização			
Objetivo estratégico associado	Garantia de trânsito seguro e livre mobilidade nas rodovias federais			
Unidade fornecedora	Unidades Operacionais, Delegacias e Superintendências PRF			
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda: - Multas da PRF vencidas e exigíveis; - Despesas referentes ao recolhimento do veículo; - Diárias referente a guarda do veículo; e - Outros encargos previstos em legislação específica.			
Beneficiários do serviço	Cidadãos que tiveram seus veículos recolhidos em abordagens da PRF: - Proprietário do veículo, ou seu representante legal; - Adquirente/Comprador; ou - Condutor do veículo no momento da abordagem. OBS: O arrendatário (e figuras equiparadas) são legalmente equiparados ao proprietário para fins de representação do veículo junto à PRF. OBS: As instituições financeiras somente detêm legitimidade para retirar veículos recolhidos quando munidas de mandado de busca e apreensão em seu favor.			
Documentação necessária	<p>Requerimento comprovando a legitimidade e solicitando a retirada do veículo das dependências do pátio de custódia, juntamente com a apresentação dos fatos e fundamentos da impossibilidade de realização de reparos ou execução de serviços no local; Apresentação de comprovantes necessários no ato do requerimento da impossibilidade de realização de reparos ou execução de serviços no local; Assinatura do Termo de Responsabilidade para reapresentação do veículo com as irregularidades sanadas, conforme prazo estabelecido; Além dos documentos acima, se faz necessário a apresentação dos mesmos documentos exigidos para a liberação de veículo, conforme abaixo:</p> <p>Proprietário - Pessoa Física: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Proprietário - Pessoa Jurídica: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação do responsável pela liberação (sócio ou procurador); - Original e Cópia da certidão Simplificada da Junta Comercial, contendo a relação atualizada dos sócios da Pessoa Jurídica, emitida em data não superior a 30 (trinta) dias; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Adquirente/ Comprador: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação; - Original e Cópia do CRV/DUT/ATPV, assinado com firma reconhecida, em nome do adquirente/comprador, pelo prazo de 30 (trinta) dias contados da data de preenchimento; ou Original e Cópia do CRV/DUT/ATPV, assinado com firma reconhecida, em nome do adquirente/comprador e/ou o contrato particular de compra e venda, depois de decorrido o prazo de 30 (trinta) dias contados da data de preenchimento, se houver comunicação de venda registrada em seu favor no órgão executivo de trânsito de registro do veículo; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Procurador Legal (advogado ou "particular"): - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação do responsável pela liberação (procurador); - Original e Cópia da Procuração Pública ou Procuração Particular com firma reconhecida, contendo poderes para o desembaraço/liberação de veículos, perante órgãos públicos, ou algo semelhante, na forma do Art. 654, §1º, do Código Civil. - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>OBS: o reconhecimento de firma na procuração particular é dispensável, nos casos em que o procurador apresentar o documento de identidade do mandante, na forma do art. 3º, inciso I, da Lei nº 13.726/2018. No entanto, se for identificado risco relevante de fraude, nos termos do art. 1º da Lei nº 13.726/2018, será exigido o reconhecimento de firma. OBS: Procuração lavrada em Unidade da Federação diversa deverá conter abono do sinal público em cartório de notas da Unidade da Federação do local da liberação.</p>			
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	Telefone Sistema Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade da PRF, por e-mail ou por correspondência			
Período de atendimento	Atendimento diuturnamente nas Unidades Operacionais PRF para protocolar o pedido; e Atendimento em expediente administrativo (horário comercial) nas Delegacias PRF.			

Condições para atendimento	<p>Comprovar a legitimidade para a liberação do veículo, por meio da documentação exigida; Requerer a liberação condicionada do veículo recolhido; Apresentar comprovantes necessários no ato do requerimento da impossibilidade de realização de reparos ou execução de serviços no local; e Assinar o Termo de Responsabilidade para reapresentação do veículo com as irregularidades sanadas no prazo estabelecido;</p> <p>OBS: Verificada as seguintes situações, não haverá a necessidade de comprovação:</p> <p>I - a apresentação dos fatos e fundamentos sejam suficientemente demonstrados e motivados no requerimento; II - os documentos comprobatórios possam ser obtidos diretamente dos órgãos ou entidades responsáveis pela execução de reparos ou serviços; III - a própria Administração reconhece a dificuldade de apresentação de tais documentos e/ou reconhece que o reparo ou a execução dos serviços deve ser realizado fora do pátio e/ou em outra localidade.</p>
Prazo de atendimento	5 (cinco) dias úteis
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento presencial, na seguinte ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns
Acompanhamento do pedido	Presencialmente na Unidade Operacional, Delegacia e/ou Superintendência onde o veículo encontra-se retido, por e-mail, telefone ou acesso externo pelo Sistema SEI.
Formas de comunicação com solicitante	Presencialmente na Unidade Operacional, Delegacia e/ou Superintendência onde o veículo encontra-se retido, por e-mail, telefone ou acesso externo pelo Sistema SEI.
Resultado esperado	Retirada do veículo antes da regularização, na forma transportada, para fins de reparos ou execução de serviços que não possam ser efetuados no local de guarda, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade para reapresentação do veículo com as irregularidades sanadas no prazo estabelecido.

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Solicitação de retirada do veículo antes da regularização, para fins de reparos ou execução de serviços.
ETAPAS	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de Requerimento e documentação necessária para a retirada do veículo antes da regularização, para fins de reparos ou execução de serviços. - Análise realizada pelo Chefe de Delegacia; - Comunicação do Resultado; e - Realizar o pagamento de Multas da PRF vencidas e exigíveis, das despesas referente ao recolhimento do veículo, das Diárias referente a guarda do veículo e de outros encargos previstos em legislação específica, se for o caso.
SAÍDAS	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicação da necessidade de solução de pendências para a liberação condicionada do veículo; ou - Liberação condicionada do veículo, por meio de: - Despacho de autorização do Chefe de Delegacia; - Assinatura pelo cidadão do Termo de Responsabilidade para reapresentação do veículo com as irregularidades sanadas no prazo estabelecido; e - Elaboração do Documento de Liberação Condicionada - DLC.

Observação

<p>01 - Valor do Serviço: Não há cobrança de valores específicos para o serviço de Liberação condicionada de veículo. No entanto, para que ocorra a Liberação do Veículo é necessário realizar o prévio pagamento de multas exigíveis e vencidas, taxas e despesas com remoção e estada, além de outros encargos previstos na legislação e o reparo de qualquer componente ou equipamento obrigatório que não esteja em perfeito estado de funcionamento. Diante disso, se o serviço de Recolhimento e Guarda for prestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diretamente pela PRF, aplica-se os valores das Taxas previstas na Portaria MJSP nº 1.070/2015, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias; - Por conveniado pela PRF, aplica-se os valores das Taxas previstas pelo órgão ou entidade do SNT conveniado, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias; e - Por contratado pela PRF, aplica-se os valores das Tarifas previstas no contrato, realizado por meio de licitação, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias; <p>02 - Variação dos Valores de Cobrança: Os valores de cobrança para este serviço variam conforme o pátio de destino do veículo, que deve ser verificado no Documento de Notificação de Recolhimento de Veículo (DRV).</p> <p>03 - Modalidades de Pátios e Forma de Pagamento: em razão da existência de diversas modalidades de prestação de serviços, é aconselhável contatar a unidade para qual o veículo foi recolhido, a fim de verificar qual é o tipo de modalidade e a forma de pagamento abaixo que se aplica ao caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pátios gerenciados diretamente pela PRF: Pagamento realizado por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU; - Pátios conveniados pertencentes a órgãos e ou entidades públicos: Pagamento realizado diretamente ao órgão ou entidade público, na forma estabelecida pelo conveniado; e - Pátios contratados pela PRF: Pagamento realizado diretamente a empresa contratada para a prestação dos serviços de recolhimento e/ou guarda, na forma estabelecida em contrato. <p>04 - Horário de atendimento: o horário de atendimento para liberação condicionada de veículos será:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Em regra, diuturnamente (24 horas), para os veículos recolhidos aos pátios gerenciados diretamente pela PRF, desde que a unidade esteja em pleno funcionamento; e - Em regra, no horário de expediente, para os veículos recolhidos aos pátios gerenciados pelos conveniados e contratados pela PRF, conforme estabelecido no instrumento que firma a prestação do serviço de Recolhimento e Guarda.
--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Liberação de veículo recolhido pela PRF						
Descrição	Serviço de liberação de veículo recolhido pela PRF						
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização						
Objetivo estratégico associado	Garantia de trânsito seguro e livre mobilidade nas rodovias federais						
Unidade fornecedora	Unidades Operacionais e Delegacias PRF						
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda: - Multas da PRF vencidas e exigíveis; - Despesas referentes ao recolhimento do veículo; - Diárias referente a guarda do veículo; e - Outros encargos previstos em legislação específica.						
Beneficiários do serviço	Cidadãos que tiveram seus veículos recolhidos em abordagens da PRF: - Proprietário do veículo, ou seu representante legal; - Adquirente/Comprador; ou - Condutor do veículo no momento da abordagem. OBS: O arrendatário (e figuras equiparadas) são legalmente equiparados ao proprietário para fins de representação do veículo junto à PRF. OBS: As instituições financeiras somente detêm legitimidade para retirar veículos recolhidos quando munidas de mandado de busca e apreensão em seu favor.						
Documentação necessária	<p>Proprietário - Pessoa Física: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Proprietário - Pessoa Jurídica: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação do responsável pela liberação (sócio ou procurador); - Original e Cópia da certidão Simplificada da Junta Comercial, contendo a relação atualizada dos sócios da Pessoa Jurídica, emitida em data não superior a 30 (trinta) dias; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Adquirente/ Comprador: - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação; - Original e Cópia do CRV/DUT/ATPV, assinado com firma reconhecida, em nome do adquirente/comprador, pelo prazo de 30 (trinta) dias contados da data de preenchimento; ou Original e Cópia do CRV/DUT/ATPV, assinado com firma reconhecida, em nome do adquirente/comprador e/ou o contrato particular de compra e venda, depois de decorrido o prazo de 30 (trinta) dias contados da data de preenchimento, se houver comunicação de venda registrada em seu favor no órgão executivo de trânsito de registro do veículo; e - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>Procurador Legal (advogado ou "particular"): - Original e Cópia do CRLV atualizado, em meio físico ou digital; - Original e Cópia do documento oficial de identificação do responsável pela liberação (procurador); - Original e Cópia da Procuração Pública ou Procuração Particular com firma reconhecida, contendo poderes para o desembaraço/liberação de veículos, perante órgãos públicos, ou algo semelhante, na forma do Art. 654, §1º, do Código Civil. - Original e Cópia do Nada Consta da PRF e dos comprovantes de pagamento das despesas de recolhimento e guarda do veículo e outros encargos previstos em legislação específica, quando houver.</p> <p>OBS: o reconhecimento de firma na procuração particular é dispensável, nos casos em que o procurador apresentar o documento de identidade do mandante, na forma do art. 3º, inciso I, da Lei nº 13.726/2018. No entanto, se for identificado risco relevante de fraude, nos termos do art. 1º da Lei nº 13.726/2018, será exigido o reconhecimento de firma. OBS: Procuração lavrada em Unidade da Federação diversa deverá conter abono do sinal público em cartório de notas da Unidade da Federação do local da liberação.</p>						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente, nas Unidades Operacionais e Delegacias PRF da localidade do fato.						
Período de atendimento	Atendimento diuturnamente nas Unidades Operacionais PRF; Atendimento em expediente administrativo (horário comercial) nas Delegacias PRF; e Liberação, conforme horários estabelecidos nos convênios e contratos de recolhimento e guarda de veículos firmados pela PRF.						
Condições para atendimento	Comprovar a legitimidade para a liberação, por meio da documentação exigida; Requerer a liberação do veículo recolhido; Prévio pagamento de multas exigíveis e vencidas, taxas e despesas com remoção e estada, além de outros encargos previstos na legislação; e Reparo de qualquer componente ou equipamento obrigatório que não esteja em perfeito estado de funcionamento.						
Prazo de atendimento	Imediato						
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento presencial, na seguinte ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						

Acompanhamento do pedido	Presencialmente na Unidade Operacional e/ou Delegacia onde o veículo encontra-se retido, por e-mail, telefone ou acesso externo pelo Sistema SEI.
Formas de comunicação com solicitante	Presencial na unidade PRF onde o veículo encontra-se retido, por e-mail ou via telefone.
Resultado esperado	Veículo liberado regularizado.

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Solicitação
ETAPAS	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação de Formulário e documentação necessária para a liberação do veículo; - Análise realizada pela PRF; e - Comunicação do Resultado; e - Realizar o pagamento de Multas da PRF vencidas e exigíveis, das despesas referente ao recolhimento do veículo, das Diárias referente a guarda do veículo e de outros encargos previstos em legislação específica, se for o caso.
SAÍDAS	Liberação do veículo ou comunicação da necessidade de solução de pendências para a liberação do veículo.

Observação

01 - Valor do Serviço: Não há cobrança de valores específicos para o serviço de Liberação de Veículo. No entanto, para que ocorra a Liberação do Veículo é necessário realizar o prévio pagamento de multas exigíveis e vencidas, taxas e despesas com remoção e estada, além de outros encargos previstos na legislação e o reparo de qualquer componente ou equipamento obrigatório que não esteja em perfeito estado de funcionamento. Diante disso, se o serviço de Recolhimento e Guarda for prestado:

- Diretamente pela PRF, aplica-se os valores das Taxas previstas na Portaria MJSP nº 1.070/2015, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias;
- Por conveniado pela PRF, aplica-se os valores das Taxas previstas pelo órgão ou entidade do SNT conveniado, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias; e
- Por contratado pela PRF, aplica-se os valores das Tarifas previstas no contrato, realizado por meio de licitação, sendo limitada a 6 (seis) meses de cobrança de diárias;

02 - Variação dos Valores de Cobrança: Os valores de cobrança para este serviço variam conforme o pátio de destino do veículo, que deve ser verificado no Documento de Notificação de Recolhimento de Veículo (DRV).

03 - Modalidades de Pátios e Forma de Pagamento: em razão da existência de diversas modalidades de prestação de serviços, é aconselhável contatar a unidade para qual o veículo foi recolhido, a fim de verificar qual é o tipo de modalidade e a forma de pagamento abaixo que se aplica ao caso:

- Pátios gerenciados diretamente pela PRF: Pagamento realizado por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU;
- Pátios conveniados pertencentes a órgãos e ou entidades públicos: Pagamento realizado diretamente ao órgão ou entidade público, na forma estabelecida pelo conveniado; e
- Pátios contratados pela PRF: Pagamento realizado diretamente a empresa contratada para a prestação dos serviços de recolhimento e/ou guarda, na forma estabelecida em contrato.

04 - Horário de atendimento: o horário de atendimento para liberação de veículos será:

- Em regra, diuturnamente (24 horas), para os veículos recolhidos aos pátios gerenciados diretamente pela PRF, desde que a unidade esteja em pleno funcionamento; e
- Em regra, no horário de expediente, para os veículos recolhidos aos pátios gerenciados pelos conveniados e contratados pela PRF, conforme estabelecido no instrumento que firma a prestação do serviço de Recolhimento e Guarda.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policiamento e Fiscalização: Licença de Motorista de Escolta - LME					
Descrição	Expedição pela PRF de uma licença que permite ao profissional conduzir veículos de escolta credenciada, conforme normativo estabelecido - MPO PRF 017 - acessível no portal PRF https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/escolta-de-cargas					
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Comissão Regional de Escolas localizadas nas Superintendências da PRF nos Estados					
Taxas e preços públicos cobrados	Conforme portaria MJSP (tabela de preços públicos)					
Beneficiários do serviço	Motoristas que queiram ser habilitados para o serviço de escolta de cargas superdimensionadas em peso e/ou dimensões.					
Documentação necessária	I - cópia e original do CRLV; e laudo de inspeção técnica - LIT obtido junto a empresas credenciadas pelo INMETRO ou DENATRAN					
Formas de solicitação	X Presencial	x Email	Carta	x Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Agendar a prova de verificação de conhecimentos junto a qualquer Comissão de Escolta da Polícia Rodoviária Federal, acompanhado do comprovante do pagamento do serviço público; ou apresentar certificado de aprovação em curso especializado para condutores de veículo de transporte de carga indivisível, conforme normativa Resolução 168/2004 do CONTRAN e alterações ou suas sucedâneas, de acordo com o modelo elaborado pelo órgão máximo executivo de trânsito da União, conforme Portaria 26/05 do DENATRAN, ou suas sucedâneas, ou o devido registro no campo Observações da CNH e, havendo indisponibilidade do referido curso e demais documentos solicitados.					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	I - Ser maior de 21 anos; II - Ser habilitado no mínimo na categoria B; III - Não ter cometido infração gravíssima nem ser reincidente em infrações graves nos últimos 12 meses, esgotadas as fases recursais; IV - Possuir na CNH a informação que exerce atividade remunerada; V - Possuir registrado na CNH que exerce atividade remunerada; VI - Entregar cópia de CNH e duas fotografias 3x4; VII - ser aprovado no teste de verificação de conhecimento a ser aplicado pela Comissão Regional de Escolta ou Comissão de Vistoria da Delegacia PRF ou apresentar certificado de aprovação no curso especializado para condutores de veículos de transporte de carga indivisível, previsto na Resolução 168/2004 do CONTRAN, e alterações ou suas sucedâneas, de acordo com o modelo elaborado pelo órgão máximo executivo de trânsito da União, conforme Portaria 26/05 do DENATRAN, ou suas sucedâneas, ou o devido registro no campo Observações da CNH e, havendo indisponibilidade do referido curso; VIII - Comprovar vínculo empregatício com empresa de escolta credenciada por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social (exceto para autônomos)					
Prazo de atendimento	30 dias					
Crítérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por telefone ou e-mail junto a Comissão de Escolta do estado onde foi apresentado requerimento.					
Formas de comunicação com solicitante	Presencialmente, e-mail ou telefone					
Resultado esperado	Expedição da Licença de Motorista de escolta					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Requerimento pessoal junto a Comissão de Escolta da Superintendência da PRF.
ETAPAS	Cadastramento do Pedido Análise prévia pela Comissão de Escolta Agendamento da prova de conhecimentos específicos ou a apresentação do certificado
SAÍDAS	Expedição da Licença de Motorista de Escolta via e-mail

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Policimento e Fiscalização: Segurança de Dignitários					
Descrição	Ações de Segurança e Proteção da integridade física, moral e de imagem de dignitários					
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Divisão de Segurança Institucional					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Presidente da República, Ministros de Estado, Chefes de Estados e diplomatas estrangeiros e outras autoridades, quando necessário					
Documentação necessária	Conforme determinação do MJSP					
Formas de solicitação	X Presencial	X Email	X Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Apresentação da demanda por órgãos oficiais deverá ser apresentada ao MJSP que avaliará a demanda e se for o caso determinará a execução pela PRF					
Período de atendimento	Expediente administrativo					
Condições para atendimento	Estar na listagem das autoridades relacionadas no Decreto 1655 de 3 de outubro de 1995 diante das justificativas apresentadas ao MJSP					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Nível Hierárquico do Dignitário, Cronologia da solicitação.					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, email, telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Email e telefone					
Resultado esperado	Segurança do dignitário					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de solicitação explicando as razões e circunstâncias encaminhado ao MJSP
ETAPAS	Cadastramento do Pedido Análise pelo MJSP e determinação à PRF para Execução Planejamento da ação Execução da ação e Relatório Final
SAÍDAS	- Ofício constando a decisão do Órgão - Ordem de Serviço - Relatório de encerramento das atividades

Observação

A solicitação deve citar a autoridade/pessoa cuja legislação exija acompanhamento da PRF.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:		Policimento e Fiscalização: Sinal							
Descrição	Aplicação para registro de roubo, furto, perda de sinal, apropriação indébita, sequestro e clone de veículos.								
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização								
Objetivo estratégico associado	Investir em soluções tecnológicas inovadoras, seguras, inteligentes, integradas e articuladas com as áreas de negócio. Aperfeiçoar as estratégias e os procedimentos para o enfrentamento à criminalidade.								
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações								
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço								
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas e jurídicas) que queiram comunicar roubo/furto de veículos								
Documentação necessária	Identificação do solicitante do veículo								
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	X	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade PRF; Telefone de emergência 191; Preenchimento de formulário no site https://sicop.prf.gov.br/sicop/sinal								
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)								
Condições para atendimento	Preencher os campos obrigatórios do formulário								
Prazo de atendimento	Imediato								
Critérios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento								
Acompanhamento do pedido	Não há								
Formas de comunicação com solicitante	Através de telefone e email informados pelo solicitante								
Resultado esperado	Aumentar a eficiência no combate ao crime de roubo/furto de veículos								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Acesso ao sistema no Portal
ETAPAS	- Registro
SAÍDAS	- Despacho de sinal aos dispositivos dos PRFs

Observação

O registro no Sistema Sinal da PRF não substitui a confecção do Boletim de Ocorrência na Polícia Judiciária.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:		Policiamento e Fiscalização: Sinal Agro							
Descrição	Aplicação para registro de roubo/furto de maquinários, defensivos agrícolas e de animais como bovinos e equinos								
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização								
Objetivo estratégico associado	Investir em soluções tecnológicas inovadoras, seguras, inteligentes, integradas e articuladas com as áreas de negócio. Aperfeiçoar as estratégias e os procedimentos para o enfrentamento à criminalidade.								
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações								
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço								
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que queiram comunicar roubo/furto de maquinários agrícolas, animais ou defensivos agrícolas								
Documentação necessária	Identificação do solicitante e do maquinário/animal/defensivo								
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	X	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade da PRF; Telefone de emergência 191; Preenchimento de formulário no site https://sicop/sinal/agro								
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)								
Condições para atendimento	Preencher os campos obrigatórios do formulário								
Prazo de atendimento	Imediato								
Critérios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento								
Acompanhamento do pedido	Não há								
Formas de comunicação com solicitante	Através de telefone e email informados pelo solicitante								
Resultado esperado	Agilizar a comunicação de abigeato - furto de animais como bovinos e equinos, e o roubo e furto de maquinários e defensivos agrícolas; Aumentar a eficiência no combate ao crime de roubo/furto de maquinários e defensivos agrícolas e de animais agropecuários.								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Acesso ao sistema no Portal
ETAPAS	Registro pelo cidadão e homologação pela PRF
SAÍDAS	Despacho de sinal aos dispositivos dos PRFs

Observação

O registro no sistema Sinal-Agro da PRF não substitui a confecção do Boletim de Ocorrência na Polícia Judiciária.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Policimento e Fiscalização: Sinal Desaparecidos**

Descrição	Aplicação para registro de desaparecimento de pessoas					
Grupo de serviço	Policimento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Investir em soluções tecnológicas inovadoras, seguras, inteligentes, integradas e articuladas com as áreas de negócio. Aperfeiçoar as estratégias e os procedimentos para o enfrentamento à criminalidade.					
Unidade fornecedora	Diretoria de Operações					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que queiram comunicar o desaparecimento de alguém					
Documentação necessária	Identificação do solicitante e da pessoa desaparecida					
Formas de solicitação	X Presencial	Email	Carta	X Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade da PRF; Telefone de emergência 191; Preenchimento de formulário no site https://sicop.prf.gov.br/sicop/sinal/desaparecidos					
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Preencher os campos obrigatórios do formulário					
Prazo de atendimento	Imediato					
Critérios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento					
Acompanhamento do pedido	Não há					
Formas de comunicação com solicitante	Através de telefone e email informados pelo solicitante					
Resultado esperado	Aperfeiçoar e aumentar a agilidade e eficiência na comunicação de desaparecimento de pessoas, de modo a inibir ações criminosas e auxiliar nas buscas pelos desaparecidos					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Acesso ao sistema no Portal
ETAPAS	Registro pelo cidadão e homologação pela PRF
SAÍDAS	Despacho de sinal aos dispositivos dos PRFs

Observação

O registro no sistema Sinal-Desaparecidos da PRF não substitui a confecção do Boletim de Ocorrência na Polícia Judiciária.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário****Serviço:****Policiamento e Fiscalização: Suporte BR**

Descrição	Para facilitar o planejamento de viagem daqueles que precisam se deslocar pelas rodovias, a Polícia Rodoviária Federal (PRF) mapeou seis mil pontos de apoio ao longo das rodovias federais de todo Brasil, disponibilizados no sistema SuporteBR. O sistema aponta, em um mapa interativo, estabelecimentos úteis ao longo do percurso. É possível encontrar restaurantes, hospedagens, borracharias, oficinas mecânicas, postos de gasolina, lojas de conveniência e pontos de parada com diversos serviços simultâneos.					
Grupo de serviço	Policiamento e Fiscalização					
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais					
Unidade fornecedora	Coordenação-Geral de Comunicação Social					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Viajantes que desejam realizar planejamento da viagem posicionando pontos de interesse como postos de combustíveis, hotéis, restaurantes e outros.					
Documentação necessária	Não há					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Pelo portal da PRF acessível pelo link https://suportebr.prf.gov.br/#/dashboard					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Não há					
Prazo de atendimento	24 horas					
Critérios de priorização	Não há					
Acompanhamento do pedido	Não há					
Formas de comunicação com solicitante	Não há					
Resultado esperado	A consulta de mais de 6 mil pontos de interesse mapeados pela PRF Brasil afora. O sistema SuporteBR, de fácil acesso e interação, permite ao usuário filtrar o conteúdo de busca por estado, cidade e tipo de estabelecimento, podendo selecionar apenas restaurantes em determinada cidade ou estado ou também encontrar borracharias e oficinas próximas a ele, por exemplo.					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Não há
ETAPAS	Não há
SAÍDAS	Não há

Observação

--

07.

SERVIÇOS VINCULADOS A ATOS ADMINIS- TRATIVOS

Um ato administrativo é uma declaração de órgão público, através de seu representante legal, que produz efeitos jurídicos imediatos, com observância da lei.

Os atos administrativos têm por finalidade adquirir, resguardar, transferir, modificar, extinguir e declarar direitos ou impor obrigações aos servidores, aos cidadãos ou ao próprio órgão.

A administração da PRF é responsável por gerenciar recursos materiais, financeiros e humanos, todos realizados através de atos administrativos.

Serviços disponíveis:

Processo SEI: Acesso externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da PRF

Processo SEI: Certidão ou declaração de competência da PRF

Processo SEI: Confere autenticidade de documento SEI

Processo SEI: Requerimento de cópia de documento

Processo SEI: Requerimento de cópia e/ou vista em processo

Processo SEI: Emissão de GRU

Processo SEI: Peticionamento eletrônico de serviços da PRF



sei!

Carta de serviço ao usuário

Descrição	O Acesso Externo é a forma da pessoa física que participe de processos junto ao órgão, independente de vinculação a determinada pessoa jurídica, para fins de peticionamento (iniciar processos e inserir documentos em processos existentes), visualização de processos com restrição de acesso aos quais foram concedido acesso externo ou assinatura de contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com o órgão.						
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)						
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas						
Unidade fornecedora	Área responsável pelo processo requerido.						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes						
Documentação necessária	Pedido formal, documentação pessoal que confirme a legitimidade do solicitante.						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou peticionamento eletrônico.						
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	Requerimento indicando processo e documentação do requerente						
Prazo de atendimento	30 dias						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns.						
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão acompanha o desenvolvimento da demanda. Pessoalmente, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente na unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone.						
Resultado esperado	Acesso externo ao processo que está no SEI da PRF						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade
SAÍDAS	- Acesso externo ao sistema SEI da PRF ou comunicação das razões da negativa

Observação

Para acesso externo, o cidadão deve fazer o cadastramento prévio.

Os usuários externos, após terem seus cadastros liberados, podem efetuar peticionamento eletrônico por meio do SEI/PRF, ou seja, protocolar documentos diretamente no sistema, visando a formar novo processo ou a compor processo já existente.

O Primeiro passo é preencher o formulário eletrônico de cadastro, através do endereço abaixo:

<https://sei.prf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_enviar_cadastro&acao_origem=usuario_externo_avisar_cadastro&id_orgao_acesso_externo=0&infra_hash=07fd3c079cac09d3ed511fc33b2924aa>

Após o envio dos dados, você receberá um e-mail com as instruções para validação do seu cadastro.

Para aprovação do seu cadastro, é necessário que o usuário externo apresente em qualquer unidade administrativa da PRF os seguintes documentos:

- original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado conforme documento de identificação apresentado (clique aqui); e
- cópia do documento de identificação civil com foto.

Alternativamente, na impossibilidade do usuário externo comparecer pessoalmente, os documentos poderão ser apresentados:

- por terceiros, presencialmente, em qualquer unidade administrativa da PRF;
- por correspondência, endereçada a qualquer Superintendência ou à Sede Nacional da PRF (<https://portal.prf.gov.br/unidades-prf/telefones-e-enderecos>); ou
- por e-mail, desde que a documentação esteja acompanhada de uma foto do rosto do usuário externo com o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade ao lado, sendo necessário que este apareça legível.

Atenção:

- Os documentos digitalizados deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico informado no e-mail de confirmação do cadastro.
- Será enviada uma mensagem eletrônica para o e-mail cadastrado, que informará sobre a liberação do acesso ou sobre eventual pendência na documentação.
- Ao receber o e-mail de validação, o usuário externo estará apto a acessar o sistema para enviar, receber e assinar documentos relacionados ao processo de seu interesse. Caso o cadastro não seja validado, corrija as pendências informadas no email.

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Processo SEI: Certidão ou declaração de competência da PRF						
Descrição	Disponibilização de certidões ou declarações ao solicitante, de assuntos de competência da PRF						
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)						
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas						
Unidade fornecedora	Área relacionada ao documento requerido						
Taxas e preços públicos cobrados	Impressões: Taxa para impressão acima de 20 cópias						
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes						
Documentação necessária	Pedido formal e documentação pessoal, quando necessário confirmar legitimidade do solicitante.						
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou peticionamento eletrônico.						
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	Ser parte na documentação solicitada						
Prazo de atendimento	30 dias						
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns						
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.						
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.						
Resultado esperado	Emissão do documento solicitado						

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade; - Busca de informações;
SAÍDAS	- Entrega da informação solicitada ou da negativa do fornecimento

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Processo SEI: Confere autenticidade de documento SEI							
Descrição	Realizar a conferência da autenticidade de documento digital produzido no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) no âmbito da Polícia Rodoviária Federal.							
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Área responsável pelo documento requerido.							
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço							
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes							
Documentação necessária	Possuir Código Verificador e Código CRC, dados disponíveis no documento que se quer conferir autenticidade							
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou peticionamento eletrônico.							
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)							
Condições para atendimento	Solicitação pessoal ou acesso ao sistema para conferência eletrônica.							
Prazo de atendimento	Imediato							
Crêterios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns							
Acompanhamento do pedido	Atendimento imediato, não há acompanhamento posterior							
Formas de comunicação com solicitante	Atendimento imediato, não há comunicação posterior							
Resultado esperado	Autenticação eletrônica do documento							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Acesso ao sistema para conferência, no endereço < https://sei.prf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 >
ETAPAS	- Digitação dos dados necessários e conferência de autenticidade
SAÍDAS	- Resposta à conferência à autenticidade

Observação

Os documentos eletrônicos produzidos e geridos no âmbito do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Polícia Rodoviária Federal – PRF terão garantias de autoria, autenticidade e integridade asseguradas mediante utilização de assinatura eletrônica.

A autenticidade de documentos gerados no SEI poderá ser verificada no sítio eletrônico da PRF indicado na tarja de assinatura do próprio documento, com uso dos Códigos Verificador e CRC (Cyclic Redundancy Check).

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:		Processo SEI: Requerimento de cópia de documento							
Descrição	Solicitação de cópia de documentos que sejam de interesse direto do solicitante ou que não possuam informações restritas ou sigilosas.								
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)								
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas								
Unidade fornecedora	Área responsável pelo documento requerido.								
Taxas e preços públicos cobrados	Impressões: Taxa para impressão acima de 20 cópias								
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes								
Documentação necessária	Pedido formal, documentação pessoal que confirme a legitimidade do solicitante.								
Formas de solicitação	X	Presencial	x	Email	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou peticionamento eletrônico.								
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)								
Condições para atendimento	Requerimento indicando documento e documentação pessoal do requerente								
Prazo de atendimento	30 dias								
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns								
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.								
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente na unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.								
Resultado esperado	Entrega de cópia eletrônica dos documentos								

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade
SAÍDAS	- Acesso ao documento ou comunicação das razões da negativa

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:		Processo SEI: Requerimento de cópia e/ou vista em processo						
Descrição	Solicitação de acesso ao conteúdo de documentos e/ou processos que sejam de interesse direto do solicitante ou que não possuam informações restritas ou sigilosas.							
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)							
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas							
Unidade fornecedora	Área responsável pelo processo requerido.							
Taxas e preços públicos cobrados	Impressões: Taxa para impressão acima de 20 cópias							
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes							
Documentação necessária	Pedido formal, documentação pessoal que confirme a legitimidade do solicitante.							
Formas de solicitação	X	Presencial	Email	Carta	Telefone	X	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou peticionamento eletrônico.							
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)							
Condições para atendimento	Requerimento indicando processo e documentação do requerente							
Prazo de atendimento	30 dias							
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns							
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão poderá requerer acesso externo para acompanhar o desenvolvimento da demanda e ainda Pessoalmente, por email ou via telefone.							
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente na unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone ou acesso externo do SEI.							
Resultado esperado	Entrega de cópia eletrônica dos documentos							

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	Ofício de Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade
SAÍDAS	- Acesso ao processo ou comunicação das razões da negativa

Observação

--

**PRF**Ministério da Justiça e Segurança Pública
Polícia Rodoviária Federal**Carta de serviço ao usuário**

Serviço:	Processo SEI: Emissão de GRU					
Descrição	A Guia de Recolhimento da União (GRU) é um dos documentos instituídos pelo Ministério da Economia para recolhimento das receitas de órgãos, fundos, autarquias, fundações e demais entidades integrantes dos orçamentos fiscal e da seguridade social.					
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Superintendências da PRF nos estados					
Taxas e preços públicos cobrados	Variável de acordo com a demanda					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Informar o código da Unidade Gestora (UG), o código da Gestão, o Código de Recolhimento, o Número de Referência (se for de preenchimento obrigatório) e o valor a ser pago.					
Formas de solicitação	X Presencial	x Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Presencialmente em qualquer unidade administrativa da PRF ou no portal da PRF acessível por meio do link https://www.gov.br/prf/pt-br/servicos/guia-de-recolhimento-da-uniao .					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Informar dados de documentação necessários e possuir situação que exige o pagamento à PRF.					
Prazo de atendimento	Imediato					
Critérios de priorização	Em caso de comparecimento à sede, em ordem: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos, entidades públicas, usuários comuns					
Acompanhamento do pedido	Pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente em unidade administrativa da PRF, por email ou pelo telefone.					
Resultado esperado	Entrega de informação solicitada					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Solicitação
ETAPAS	- Análise de Pertinência, Conveniência e Oportunidade
SAÍDAS	- Entrega da informação solicitada ou da negativa do fornecimento

Observação

- As informações necessárias para o preenchimento da guia de geração de GRU deverão ser obtidas pelo contribuinte junto a Unidade da PRF favorecida pelo pagamento.

Carta de serviço ao usuário

Serviço:	Processo SEI: Peticionamento eletrônico de serviços da PRF					
Descrição	Requerimento eletrônico de serviços da PRF, chamado Peticionamento Eletrônico					
Grupo de serviço	Processos no sistema Eletrônico de Informações (SEI)					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Área responsável pelo serviço requerido.					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Solicitante conforme dispositivos legais vigentes					
Documentação necessária	Pedido formal, documentação pessoal que confirme a legitimidade do solicitante e documentos complementares					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Através do endereço < https://www.gov.br/prf/pt-br/servicos/peticionamento-eletronico/peticionamento-eletronico >					
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)					
Condições para atendimento	Requerimento indicando processo e documentação exigida para cada serviço					
Prazo de atendimento	30 dias					
Critérios de priorização	Não há (peticionamento eletrônico)					
Acompanhamento do pedido	Após o requerimento do cidadão será gerado um processo SEI e o cidadão acompanha o desenvolvimento da demanda pessoalmente, por email ou via telefone.					
Formas de comunicação com solicitante	Pessoalmente na unidade administrativa da PRF, por email, pelo telefone.					
Resultado esperado	Requerimento eletrônico de serviços da PRF, chamado Peticionamento Eletrônico					

Fluxo do Serviço

ENTRADAS	- Requerimento eletrônico
ETAPAS	- Análise de documentação - Encaminhamento à unidade responsável na PRF - Processamento do pedido.
SAÍDAS	- Realização do serviço requerido ou comunicação das razões do indeferimento

Observação

O Peticionamento Eletrônico da Polícia Rodoviária Federal (PRF) está disponível para os seguintes serviços:

Identificação de Conductor Infrator
Defesa de Autuação (Defesa Prévia)
Recurso de Multa
Retificação de Boletim de Acidentes de Trânsito da PRF
Solicitação de Cópia ou Vista de Processo/Documento

O interessado deverá fazer um cadastro prévio no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Depois de validado, o usuário poderá acessar o sistema e fazer a petição, anexando documentos e imagens necessários. Ao final, é gerado um recibo comprovando o peticionamento.


A área de abertura do processo de peticionamento é realizada pela Seção de Administração das Superintendências - SAD. O processamento da demanda é responsabilidade da área responsável pelo serviço requerido.

08. SERVIÇOS INTERNOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

O Suporte de TI é um serviço prestado ao público interno da PRF, com o objetivo de fornecer assistência à infraestrutura tecnológica, com responsabilidade de garantir o funcionamento de ferramentas, servidores, máquinas/equipamentos e sistemas de TI da instituição.

Serviços disponíveis:

Serviços de Tecnologia: Abertura de chamados de TIC

 PRF		Ministério da Justiça e Segurança Pública Polícia Rodoviária Federal				
Carta de serviço ao usuário						
Serviço:	Serviços de Tecnologia: Abertura de chamados de TIC					
Descrição	Sistema: Suporte PRF					
Grupo de serviço	Serviços internos					
Objetivo estratégico associado	Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas					
Unidade fornecedora	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação					
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço					
Beneficiários do serviço	Pessoas (físicas ou jurídicas) que encontram problemas técnicos de TIC relacionados a acessos aos sistemas PRF					
Documentação necessária	Não há					
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	X Telefone	Sistema	Outros
Como solicitar o serviço	Para solicitar o serviço basta efetuar contato via telefone e informar o problema.					
Período de atendimento	Expediente administrativo ou qualquer horário por meio do portal/serviços da PRF (24 horas).					
Condições para atendimento	O problema deverá estar relacionado aos sistemas PRF					
Prazo de atendimento	Via telefone (24h)					
Critérios de priorização	Não há (peticionamento eletrônico)					
Acompanhamento do pedido	Através do telefone informando o CPF e/ou número do chamado.					
Formas de comunicação com solicitante	Não há					
Resultado esperado	Problema de T.I. solucionado					
Fluxo do Serviço						
ENTRADAS	- Acionamento via telefone através de um dos números publicados na página de acesso ao sistema (https://suporte.prf.gov.br)					
ETAPAS	- Detalhamento do problema					
SAÍDAS	- Resolução do problema					
Observação						

10.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Brasil. Decreto nº 9.094, de 17 de Julho de 2017. Brasília, DF, 17 jul. 2017. Disponível em: . Acesso em: 25abr. 2019;

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública; Prêmio Nacional da Gestão Pública – PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MPOG, Seges, 2009. Versão1/2009;

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GesPública, Modelo de Excelência em Gestão Pública, Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 1/2014;

CARVALHO, Matheus. Manual de direito administrativo. Salvador:-usPodivm, 2015.

Curso de Pós-Graduação da EAESP/FGV, Área de concentração: Administração da Produção e Sistemas de Informação.

Resumo: Trata da implantação nas empresas da filosofia

GESPÚBLICA, Programa. Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico.2014;

GESPÚBLICA. Carta de Serviços. Disponível em: <<http://gespublica.gov.br/carta-de-servi%C3%A7os>> Acesso em: 25 abr de2019;

MARQUES, Joana Brás Varanda; FREITAS, Denise de. Método DELPHI: caracterização e potencialidades na pesquisa em Educação. Proposições, Campinas, v.29, n.2, p.389-415, ago.2018. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103=73072018000200389-&lng=pt&nrm-iso> acessos em 27 abr. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1980-6248-2015-0140.;>

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo, São Paulo: Malheiros, 17 ed., 2004 Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização –GesPública;

PINTO, Maria da Conceição. Serviços internos: um diferencial competitivo. São Paulo: EAESP/FGV, 2000. 80p. (Dissertação de Mestrado);

SOUZA, Flavio Sérgio Rezende Nunes de; PARREIRA, Thiago José. A carta de serviços ao cidadão como instrumento de melhoria do serviço público.2014.

USP . A Técnica Delphi para Pesquisa. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/plugin-file.php/3495868/mod_resource/content/1/T%C3%A9cnica%20Delphi_slides.pdf> acesso em : 15 abr.2019.

VELUDO-DE-OLIVEIRA,Tânia M.; IKEDA, Ana Akemi. O conceito de valor para o cliente: definições e implicações gerenciais em marketing. GESTÃO. Org. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, v.3, n.1, 2010



PRF