



# CARTA DE SERVIÇOS DER/RO



**RONDÔNIA**  
Governo do Estado

**DER**

Departamento Estadual de  
Estradas de Rodagem e Transportes



**Tudo Aqui**

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Coronel Marcos José Rocha dos Santos**  
Governador do Estado de Rondônia

**Elias Rezende de Oliveira**  
Diretor Geral do DER/RO

**Major Eder André Fernandes Dias**  
Diretor Geral Adjunto do DER/RO

**Major Davi Machado de Alencar**  
Diretor Executivo do DER/RO

## **Elaboração**

Theodoro Abu Samra Rahal  
Gerente de Transportes do DER/RO

Aluska Katarina Felix  
Assessora GT/DER

Flávia Regina A. Junqueira  
Assessora GT/DER

Maria Auxiliadora Freitas de Alencar  
Assessora especial CGP/DER

Francisco Coelho de Brito Neto  
Ouvidor DER/RO

Palácio Rio Madeira. Edifício Rio Jamary, 5º Andar - Av. Farquar, 2986 – Pedrinhas  
CEP: 76801-470 - Porto Velho/RO - Fone (69) 3216-1093



**RONDÔNIA**  
Governo do Estado

**DER**  
Departamento Estadual de  
Estradas de Rodagem e Transportes

 **Tudo Aqui**  
CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado que visa informar aos cidadãos quais os serviços e compromissos que o Estado oferece, bem como acessar e obter estes com padrões de atendimento estabelecidos.

Neste seguimento, o Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO), por meio da Gerência de Transportes (GT), integrado ao Tudo Aqui - Central de Atendimento ao Cidadão, oferta serviços no formato fixo e no formato itinerante de acesso à informação e execução aos serviços públicos, fornecendo a emissão de documento ao acesso gratuito do transporte coletivo intermunicipal por rodovia denominado *PASSE LIVRE*.

Este documento é inspirado na Lei de acesso à informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Artigo 7 da Lei n.º 13.460/2017 e tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo DER através de sua Ouvidoria e Gerência de Transportes, as formas de acesso às emissões do passe livre, seus compromissos e padrões de atendimento ao público.

Aqui encontraremos também informações e orientações sobre os serviços prestados e como utilizá-los.

## DER/RO

O Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER) tem como sua atribuição principal cuidar da malha viária estadual. O comprometimento diário dos servidores do DER assegura boas estradas ao homem do campo e garante o escoamento da produção, fazendo com que o alimento chegue aos nossos lares. A qualidade das rodovias estaduais também garante que nossos filhos possam ir à escola e retornar com segurança.

Em Rondônia, o Governo do Estado, por meio do Departamento de Estradas de Rodagem e Transportes (DER), é responsável por mais de seis mil quilômetros de rodovias nos 52 municípios, sendo que desse total, mais de 1.600 km de vias são pavimentadas e o restante, primárias (4.400 km).

São diversos serviços executados diretamente pelas cinco Usinas de Asfalto e 14 Residências Regionais da autarquia, dentre eles, pavimentação, restauração de rodovias pavimentadas, recuperação de rodovias primárias, recuperação de pontes e pontilhões em madeiras, corte de morros, instalação de tubos corrugados metálicos, sinalização e limpeza de lateral das rodovias, tudo isso com investimento próprio e execução direta, gerando economia e celeridade.

Mas as atribuições do DER vão além da pavimentação e recuperação de rodovias. O Governo realiza inúmeras ações, e através da Gerência de Transportes, setor interno do DER, analisa e concede passe livre às pessoas idosas e portadoras de deficiência, no sistema de transporte coletivo intermunicipal.

Esse é o papel do DER. Trabalhar todos os dias para contribuir com o desenvolvimento de Rondônia e, assim, melhorar a qualidade de vida da população e garantir o fomento econômico.

### **Missão**

“Administrar o sistema rodoviário estadual, sua integração com as rodovias municipais e federais e sua interação com os transportes intermodais, objetivando o atendimento aos usuários no transporte de pessoas e cargas.”

### **Visão**

“Ser referência na prestação de serviços públicos aos transportes rodoviários em consonância com os preceitos constitucionais.”

### **Valores**

“Princípios da conduta ética e transparente no trato das informações e dos recursos públicos.”

### **Profissionalismo**

“Conduta, postura e atitude condizente com a missão do DER-RO”.

### **Comprometimento**

“Ir muito além da obrigação, agir em prol da entrega do resultado”.

### **Eficiência**

“Agir conforme planejado e buscar a melhoria contínua dos processos”.

### **Senso de Equipe**

“Maximizar habilidades individuais em prol de objetivos comuns”.

### **Ética e Respeito**

“Agir de acordo com os princípios que norteiam o bom funcionamento social. Consciência do impacto de suas ações e apreço por todos que por elas serão afetados”.

### **Integridade**

“Honestidade, equidade e intenções alinhadas com o propósito do DER-RO”.

## SERVIÇOS OFERECIDOS

O Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes - DER, através da Gerência de Transportes, atua junto ao Tudo Aqui - Central de Atendimento ao Cidadão e com base nas leis nº 1.307 de 15 de janeiro de 2004, Lei nº 3.080 de 11 de junho de 2013, Lei nº 3.666 de 16 de novembro de 2015 e no Decreto de nº 10.890 de 16 de fevereiro de 2004, concede e garante às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, bem como portadores de deficiência, desde que comprovadamente carentes, que tenham domicílio e residência no Estado de Rondônia, gratuidade em todo o sistema de transporte intermunicipal de passageiros.

Todo cidadão que preencha os requisitos estabelecidos pelo decreto têm direito à emissão do documento Passe Livre. Este documento é intransferível, e permite ao requerente o direito de ir e vir, conforme artigo 5º da Constituição Federal de 1988, fazendo-se cumprir o direito de locomoção do solicitante.

Ou seja, o beneficiário tem direito a viagens intermunicipais (realizadas entre dois ou mais municípios) de forma gratuita, basta que apresente a sua credencial junto com o documento de identidade às empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de transporte rodoviário intermunicipal.

A passagem pode ser solicitada até três horas antes do início da viagem. As empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias, são obrigadas a reservar dois assentos por viagem, em veículo convencional, para atender o Passe Livre. Se os assentos já estiverem ocupados, o usuário tem o direito de escolher outro dia ou horário. Os assentos reservados devem estar, de preferência, na primeira fila de poltronas. Acompanhantes devem ser acomodados em poltronas próximas.

## PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL

### Processamento dos Serviços

Ao dirigir-se a Central de Atendimento ao Cidadão - Tudo Aqui, o requerente receberá atendimento inicial que será efetuado pelo suporte da Gerência de Transportes do DER/RO, onde serão realizados os procedimentos para emissão do Passe Livre. Este procedimento é dividido em três etapas. Na primeira etapa, o interessado preenche o formulário e entrega a documentação exigida. Na segunda etapa é feita a análise da documentação e cadastro no sistema SICAD (Sistema de emissão de Carteiras - Deficiente e Idosos) e, na terceira e última fase, é feita a emissão e entrega da carteirinha.



## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

### Emissão de Passe Livre Para Idosos (com idade igual ou superior a 60 anos):

- Certidão de nascimento ou casamento;
- Carteira de identidade, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- Comprovante de renda de no máximo 02 (dois) salários mínimos;
- Comprovante de residência;
- Título de eleitor, quando for o caso;
- 02 (duas) fotos 3×4;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF); e
- Formulário para Requerimento de Beneficiário.



### Emissão de Passe Livre Para Pessoas Com Deficiência:

- Atestado médico conforme em anexo;
- Exames complementares;
- Certidão de nascimento ou casamento;
- Carteira de identidade, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- Comprovante de renda de no máximo 02 (dois) salários mínimos;
- Título de eleitor, quando for o caso;
- Comprovante de residência;
- 02 (duas) foto 3×4;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF); e
- Formulário para Requerimento de Beneficiário.





## **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Na hipótese de o requerente ser analfabeto ou de estar impossibilitado de assinar, será admitida a aposição da impressão digital, na presença de funcionário da Gerência de Transportes do DER/RO, responsável pelo cadastramento, que o identificará, ou usará da assinatura a rogo.

Além disso, conforme a Lei nº 3.080 de 11 de junho de 2013 todo cidadão que necessitar de acompanhante (devidamente comprovado) poderá adquirir uma carteirinha para este acompanhá-lo em suas viagens.

Vale ressaltar que o atendimento presencial tem previsão de tempo de aproximadamente 10 (dez) minutos do início do atendimento até sua finalização.

## **PRAZO**

Segundo o Art. 8º do Decreto nº 10.890, de 16 de fevereiro de 2004, o prazo para emissão e disponibilização do Passe Livre aos beneficiários ou a comunicação de seu indeferimento é de 15 (quinze) dias.

## **VALIDADE E RENOVAÇÃO**

O Passe Livre é válido por dois anos e precisa ser renovado ao fim desse período. Após o vencimento deve dirigir-se a uma das Centrais de Atendimento ao Cidadão - Tudo Aqui disponíveis, onde receberá atendimento inicial que será efetuado pelo suporte da Gerência de Transportes - DER/RO, em seguida será realizado os procedimentos para renovação do passe.

## PERGUNTAS FREQUENTES

### **1. Como solicitar o Passe Livre se não moro na cidade sede (Porto Velho)?**

A confecção das carteirinhas é realizada somente em Porto Velho. Os requerentes que moram no interior do estado, e que possuem o perfil para adquirir o Passe Livre, devem procurar o Shopping Cidadão do seu município ou na falta destes a assistência social municipal ligada às prefeituras. Feita a solicitação, os postos encaminham para a capital o requerimento com a documentação exigida para a confecção da carteirinha. Ou através do e-mail [passelivre@der.ro.gov.br](mailto:passelivre@der.ro.gov.br).

### **2. O que é importante saber na hora de preencher os formulários?**

Lembre-se de colocar a data e assinar os papéis do requerimento bem como a declaração de rendimento igual ou inferior a 02 (dois) salários mínimos, além de dispor domicílio no Estado de Rondônia.

### **3. Em caso de menor de 18 anos, como proceder?**

Em caso de menor de 18 anos, o responsável legal poderá representá-lo fazendo seu requerimento.

### **4. Posso requerer o benefício para o meu parente que é IDOSO?**

SIM. Não é necessário a presença física do requerente ao solicitar sua carteirinha Passe Livre, podendo para tal, parente ou responsável legal requisitar por aquele. Basta levar os documentos necessários junto com o requerimento assinado pelo beneficiário.

**5. Preciso levar o portador de necessidades especiais (PNE) para assinar algum documento?**

NÃO. É possível levar o requerimento já assinado pelo interessado junto com os documentos necessários para efetivar o cadastro.

**6. Preciso de acompanhante para me locomover, ele paga pela passagem?**

NÃO. Conforme a redação da Lei 3.080 de 11 de junho de 2013, o passe livre será concedido a um acompanhante, sempre que constatada a sua necessidade para locomoção do deficiente, porém esta condição deve ser mencionada no atestado médico, e no ato da inscrição.

**7. Toda pessoa com deficiência tem direito a acompanhante?**

Só aquelas que necessitam, obrigatoriamente, de ajuda para se locomover, o que é preciso constar na declaração médica via Atestado/Relatório Médico Padrão do Passe Livre, informando que a necessidade do acompanhante é indispensável para a locomoção da pessoa com deficiência. Vale lembrar que aceita-se apenas um acompanhante por beneficiário.

**8. O Passe Livre tem validade?**

SIM. O benefício é válido por dois anos, e precisa ser renovado após esse período.

**9. Como solicitar a renovação do Passe Livre?**

Após o vencimento o requerente deve dirigir-se a uma das Centrais de Atendimento ao Cidadão - Tudo Aqui disponíveis para solicitação da renovação.

**10. O que devo fazer em caso de perda, furto ou roubo do meu Passe Livre?**

Deve-se fazer um Boletim de Ocorrência em qualquer delegacia, em seguida, solicite-nos uma segunda via.

**11. Em caso de dúvidas ou reclamações, a quem devo recorrer?**

Ao terminal Central de Atendimento ao Cidadão - TUDO AQUI, localizado na Av. Sete de Setembro, 830 - Centro, Porto Velho - RO, procurar o guichê do DER - através da Gerência de Transportes.

Você também pode entrar em contato através do e-mail: [passelivre@der.ro.gov.br](mailto:passelivre@der.ro.gov.br).

**RELAÇÃO DE LOCAIS DE ATENDIMENTO**

LOCAL/CIDADE	ENDEREÇO	TELEFONE	HORÁRIO
Tudo Aqui - Porto Velho	Av. Sete de Setembro, 830 - Centro	(69) 3216-5240	07:30 a 18:00 h
Shopping Cidadão/Tudo Aqui - Ji-Paraná	Av. Martins Costa, 247 - Vila Jotão	(69) 3422-1500	07:30 a 13:30 h
Shopping Cidadão/Tudo Aqui - Rolim de Moura	Av. 25 de Agosto, 5101 - Centro, Rolim de Moura	(69) 3442-9091	07:30 a 13:30 h

Canal de Atendimento - **Passe Livre GETRAN** : (69) 3216-7309 / [passelivre@der.ro.gov.br](mailto:passelivre@der.ro.gov.br)

## OUVIDORIA

A ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos. Nossa Ouvidoria está pronta para receber suas demandas e opiniões sobre esta Carta.



Denúncias



Elogios



Reclamações



Solicitações



Sugestões

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas  
Porto Velho - CEP 76.801-470

Palácio - Rio Jamari 5º andar

Horário de Atendimento 7h30 às 13h30



**Ouvidoria DER-RO**  
(69) 9 9221-6422



[derouvidoria@gmail.com](mailto:derouvidoria@gmail.com)

FalaBr. <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Solicitação de Informação e-Sic <http://esic.cge.ro.gov.br/>

Assessoria de Comunicação - e-mail: [gabider2009@gmail.com](mailto:gabider2009@gmail.com)

Porta da Transparência: <http://transparencia.der.ro.gov.br/>

## ENDEREÇOS DAS RESIDÊNCIAS REGIONAIS

**1ª RR de Colorado do Oeste:** Colorado do Oeste, Cabixi, Cerejeiras, Corumbiara e Pimenteiras do Oeste. Rua: Amapá, 5329 Bairro São José - Colorado do Oeste CEP: 76.993-970.

**2ª RR de Ariquemes:** Ariquemes, Alto Paraíso, Buritís, Cacaúlândia, Cujubim, Itapuã do Oeste, Monte Negro e Rio Crespo. Rua: Vimberê, 2188 Setor 04 - Ariquemes CEP: 76.873-463.

**3ª RR de Ouro Preto do Oeste:** Ouro Preto do Oeste, Mirante da Serra, Nova União, Teixeirópolis, Urupá e Vale do Paraíso. Rua: Burareio, s/nº Bairro Industrial - Ouro Preto do Oeste CEP: 76.920-000.

**4ª RR de Cacoal:** Cacoal, Espigão do Oeste e Ministro Andreazza. Rua: Rondônia, 1078 Bairro Incra - Cacoal CEP: 76.965-872.

**5ª RR de Rolim de Moura:** Rolim de Moura, Alto Alegre dos Parecís, Alta Floresta do Oeste, Parecís, Santa Luzia do Oeste e Nova Brasilândia do Oeste. Av. Sete de Setembro, 5490 Bairro: Boa Esperança - Rolim de Moura CEP: 76.940-000.

**6ª RR de Machadinho do Oeste:** Machadinho do Oeste e Vale do Anari.  
Rua: 133, 4041 - Machadinho do Oeste CEP: 76.868-000.

**7ª RR de Alvorada do Oeste:** Alvorada do Oeste, Castanheira, Novo Horizonte do Oeste e São Miguel do Guaporé. Av. Independência, s/nº - Bairro: Alto Alegre - Alvorada do Oeste CEP: 76.930-000.

**8ª RR de Ji-Paraná:** Ji-Paraná, Nova Colina e Presidente Médici

BR 364, Km 08 - Setor Rural - Ji-Paraná CEP: 76.900-000.

**9ª RR de Vilhena:** Vilhena e Chupinguaia

Avenida: Jô Sato, 1280 Bairro: Bela Vista - Vilhena.

**11ª RR de Pimenta Bueno:** Pimenta Bueno, Primavera de Rondônia e São Felipe do Oeste. Rua: Rui Barbosa, 250 Bairro: Beira Rio CEP: 76.970-970.

**13ª RR de Porto Velho:** Porto Velho, Candeias do Jamari e Guajará-Mirim.

Rua: Antônio Lacerda, 4168 Bairro: Industrial - Porto Velho CEP: 76.821-038.

**15ª RR de Buritis:** Buritis, Campo Novo de Rondônia e Nova Mamoré.

Avenida: Ayrton Sena, 3766 Bairro: Industrial - Buritis CEP: 76.880-000.

**16ª RR de São Francisco do Guaporé:** São Francisco do Guaporé, Costa Marques e Seringueiras. Rua: Dom João, 3436 Bairro Cidade Baixa - São Francisco do Guaporé CEP: 76.935-000.

**GAU - Gerência de Ações Urbanísticas** Rua: Antônio Lacerda, 4168 Bairro: Industrial CEP: 76.821-038.

**USINA DE PORTO VELHO:** (Móvel) Porto Velho, Candeias, Itapuã Do Oeste, Triunfo, Jaci-Paraná, Nova Mutum, Mutum Paraná, União Dos Bandeirantes, Araras,

Nova Mamoré, Guajará Mirim, Nova Dimensão, Vila Palmeira e Jacinópolis e Ariquemes. Endereço: (Escritório) Rua Antônio Lacerda, 4168 – Industrial, CEP 76.821-038.

**USINA DE JI-PARANÁ:** Ji-Paraná, Presidente Médici, Estrela De Rondônia, Nova Riachuelo, Ministro Andreazza, Nova Colina, Ouro Preto Do Oeste, São Miguel Do Guaporé, São Fran. Do Guaporé, Vale Do Paraíso e Cacoal. Endereço: Av. Edson Lima, 3835 – Jorge Teixeira, CEP 76.909-688.

**USINA DE ROLIM DE MOURA:** Novo Horizonte, Nova Estrela De Rondônia, São Felipe, Santa Luzia, Alta Floresta, Alto Alegre Dos Parecis, Parecis, Izidolândia, Porto Rolim, Nova Brasilândia, São Miguel Do Guaporé e São Francisco Do Guaporé. Endereço: Av. Morumbi, s/n – Esquina com Parnaíba.

**USINA DE JARU:** Governador Jorge Teixeira, Colina Verde, Cacaúlândia, Ariquemes, Monte Negro, Campo Novo De Rondônia, Buritis, Jacinopolis, Alto Paraiso, Rio Crespo, Cujubim, Oriente, Novo Machadinho Do Oeste, Tabajara, Vale Do Anari, Palmares, Theobroma, Vale Do Paraiso, Ouro Preto Do Oeste, Nova União e Mirante Da Serra. Endereço: Br 463 (Pátio Da Coaaja) – Zona Rural.



## REFERÊNCIAS

Lei: nº 1.307 de 15/01/2004 Norma Estadual - Rondônia - Publicado no DOE em 15 jan 2004;

Decreto nº 10890, de 16 de Fevereiro de 2004, em 16 de fevereiro de 2004, 116º da República;

Lei: nº 3080 de 11 de Junho de 2013, que altera e acrescenta dispositivo à Lei nº 1.307, de 15 de janeiro de 2004;

Lei nº 3.666 de 16 de novembro de 2015, que altera dispositivos da Lei nº 1.307, de 15 de janeiro de 2004;

Lei de acesso a informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Controladoria Geral da União - Fala.Br Rondônia Disponível em:  
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Acessado em: 04/09/2020;

Portal do Governo do Estado de Rondônia - OGE Disponível em:  
<http://www.rondonia.ro.gov.br/ouvidoria/> Acesso em:08/09/2020;

Portal do Governo do Estado de Rondônia - DER Disponível em:  
<http://www.rondonia.ro.gov.br/der/> Acesso em:16/09/2020.

Facebook oficial do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO): <https://www.facebook.com/der.rondonia.oficial>

Instagram oficial do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO): <https://www.instagram.com/derrondonia/>