

**CARTA DE SERVIÇOS
2025
DER/RO**

Marcos José Rocha dos Santos
Governador do Estado de Rondônia

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador do Estado de Rondônia

Eder André Fernandes Dias
Diretor Geral

Eliza Elis Henz
Diretora Executiva

O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO:

A **Carta de Serviços ao Usuário** tem como objetivo dar visibilidade e transparência ao conjunto de soluções oferecidas pelo **Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes de Rondônia (DER-RO)**. O documento não apenas apresenta os serviços disponíveis à sociedade, mas também orienta sobre as formas de acesso e informa os padrões de qualidade estabelecidos para atendimento aos cidadãos. Ele incorpora os princípios de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Como autarquia responsável pela execução de políticas de infraestrutura viária no estado de Rondônia, o DER-RO realiza, monitora e fiscaliza atividades ligadas à construção, manutenção e melhoria de rodovias estaduais, promovendo a mobilidade e a segurança no transporte. Ao esclarecer seu papel institucional e apresentar os serviços e ferramentas disponíveis para o desenvolvimento da malha rodoviária, o DER-RO fortalece um componente essencial para o sucesso das políticas públicas estaduais: a transparência e o engajamento social.

FINALIDADES DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

- Estabelecer compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação dos serviços e atendimento ao cidadão e ao mercado;
- Estimular o controle social mediante a adoção de mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços conforme padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;
- Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas com os seus compromissos de atendimento para serem conhecidos pela sociedade;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais ordenadas na Constituição Federal.

BENEFÍCIOS DA CARTA DE SERVIÇOS:

Para o cidadão	Para o Departamento DER-RO	Para o servidor público
<ul style="list-style-type: none">Clareza sobre a atividade e os serviços prestados pela Autarquia.Serviços públicos disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas do seu público alvo.Cidadãos com maiores condições de exigir e defender seus direitos.	<ul style="list-style-type: none">Direcionamento do DER-RO para a gestão participativa.Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos.Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none">Maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação.Maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho.Maiores possibilidades de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho profissional.

O que é o DER?

É uma autarquia estadual responsável pela construção, manutenção e conservação da infraestrutura rodoviária e aeroportuária no estado de Rondônia. Sua atuação é essencial para a gestão e desenvolvimento das rodovias estaduais e sua interação com os transportes intermodais, objetivando o atendimento aos usuários no transporte de pessoas e cargas. Além das obras de pavimentação e reparos, o DER/RO também desenvolve ações voltadas à melhoria da infraestrutura para impulsionar o desenvolvimento econômico e social da região.

Histórico do DER

O Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes, conhecido como DER, foi estabelecido pela Lei nº 01, de 31 de dezembro de 1981, e posteriormente transformado em autarquia pela Lei nº 93, de 07 de janeiro de 1986. Com sede em Porto Velho e responsabilidade em todo o estado, o DER é um órgão do governo de Rondônia com autonomia financeira. De acordo com a Lei nº 93, de 07 de janeiro de 1986, o DER é responsável por diversas atividades, tais como executar e supervisionar serviços técnicos e administrativos relacionados a estudos, projetos, orçamentos, construção, reconstrução e melhoria de estradas estaduais, incluindo pontes e outras obras complementares.

Além disso, o DER autoriza e fiscaliza os serviços de transporte coletivo entre municípios, realiza estudos para revisar periodicamente o Plano Rodoviário Estadual, mantém o mapa da rede rodoviária atualizado, oferece suporte técnico aos municípios para o desenvolvimento de seus sistemas rodoviários, conduz pesquisas rodoviárias, como levantamentos de solos, sondagens para fundações e estudos sobre materiais de pavimentação.

Adicionalmente, o DER desempenha as funções do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem em estradas federais dentro do território estadual, conforme delegação e em nome deste departamento nacional. Diante disto, entre as políticas públicas existentes com o intuito de proporcionar melhorias a sociedade, o DER é um dos departamentos do Governo Estadual que tem como foco as políticas voltadas a Pavimentação e Transporte.

Em geral, o Departamento tem por sua responsabilidade realizar a Infraestrutura da malha rodoviária nas rodovias, com pavimentação, micro revestimento, recapeamento, tapa-buraco, sinalização; construção e manutenção de pontes de concreto, madeira e mista; recuperação e manutenção de estradas vicinais que ligam os municípios; gerenciamento dos Aeroportos e Aeródromos municipais.

Atribuições e Compromissos do DER/RO:

As atribuições abrangem várias áreas para garantir a infraestrutura rodoviária no estado. Aqui estão algumas das principais funções:

1. Responsável por planejar, executar e supervisionar obras de pavimentação, manutenção e conservação das rodovias estaduais.
2. Coordenar a formulação e regulamentação da política aeroportuária estadual;
3. Coordena e gerencia contratos para execução de obras e serviços de infraestrutura, bem como fiscaliza a qualidade e a conformidade dos serviços prestados por empresas terceirizadas.
4. Realiza a fiscalização das estradas para assegurar que estejam seguras e em condições adequadas para o tráfego, promovendo manutenções preventivas e corretivas.
5. Desenvolve estudos técnicos e projetos que envolvem obras de infraestrutura rodoviária, priorizando a melhoria da mobilidade e segurança nas estradas.
6. Responsável por gerir os recursos financeiros destinados ao departamento, visando assegurar a execução das obras e o bom funcionamento dos serviços rodoviários.
7. Estabelece parcerias e convênios com outros órgãos e instituições, tanto federais quanto municipais, para fortalecer e expandir as ações de infraestrutura rodoviária.
8. Promove a infraestrutura rodoviária para incentivar o desenvolvimento econômico, facilitando o transporte de pessoas e mercadorias, o que é fundamental para o crescimento da região.
9. Em Rondônia, o Governo do Estado, por meio do Departamento de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO), 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.

Identidade Organizacional:



SERVIÇOS OFERECIDOS;

PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL:

O Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes - DER, através da Gerência de Passe Livre, atua junto ao Tudo Aqui - Central de Atendimento ao Cidadão e com base nas leis n.º 1.307 de 15 de janeiro de 2004, Lei n.º 3.080 de 11 de junho de 2013, Lei n.º 3.666 de 16 de novembro de 2015 e no Decreto de n.º 26.294 de 06 de agosto de 2021, que concede e garante às pessoas idosas, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, bem como, pessoas com deficiência, ou diagnosticadas com câncer, desde que comprovadamente carentes, que preencha os requisitos estabelecidos e 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 Carteira de 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 com o documento de identidade às empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de transporte rodoviário intermunicipal.

A passagem pode ser solicitada até três horas antes do início da viagem (horário de partida). As empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas, são obrigadas a reservar 4 (quatro) assentos por viagem, em veículo convencional, para ocupação das pessoas beneficiadas pelo art. 3º da Lei n.º 1.307, de 15 de janeiro de 2004. Sendo 2 (dois) assentos destinados aos idosos e 2 (dois) às pessoas com deficiência ou diagnosticadas com câncer. 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.

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 Passe Livre do ER/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 Carteira.

PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL:

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

EMISSÃO DE PASSE LIVRE PARA IDOSOS (COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 ANOS):

- Carteira de identidade, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (cópia);
- Comprovante de renda de no máximo 02 (dois) salários mínimos (cópia);
- Comprovante de residência (cópia);
- 01 (uma) foto 3 x 4;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) (cópia); e
- Formulário para Requerimento de Beneficiário (anexo 1).
(clique abaixo para obter o formulário).



EMISSÃO DE PASSE LIVRE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:

Atestado médico (anexo 2)

- Exames complementares, laudo;
- Carteira de identidade, ou Carteira de Trabalho e Previdência Social (cópia);
- Comprovante de renda até 02 (dois) salários mínimos (cópia);
- Comprovante de residência(cópia);
- 01 (uma) foto 3x4;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) (cópia); e
- Formulário para Requerimento de Beneficiário (anexo 3).
(Clique abaixo para obter o formulário)



FORMULÁRIO PARA REQUERIMENTO DE BENEFICIÁRIO “IDOSO” (ANEXO 1)



Governo do Estado de
RONDÔNIA

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE ESTRADAS DE RODAGEM E TRANSPORTES - DER/RO

REQUERIMENTO DE PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL PARA PESSOAS COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 ANOS.

Lei Nº 1.307 de 15.01.2004 e Decreto Nº 10.890 de 16.02.2004

Lei Nº 3.666, De 16 De Novembro De 2015

Inscrição: _____

Nome:		Sexo:	
RG:	Data de emissão:	Órgão emissor:	UF:
Data de nascimento:		CPF:	
Endereço:			
Setor:		Bairro:	
Cidade:			UF:
CEP:	Telefone:		
Profissão:	Salário individual:	Renda familiar:	

Excelentíssimo Senhor Diretor Geral do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes do Estado de Rondônia - DER/RO, venho à presença de V. Ex.^a, requerer a concessão do Passe Livre nos termos da Lei Nº 1.307/04 e do Decreto Nº 10.890/04, para fins de isenção tarifária no sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros do Estado de Rondônia.

***Declaro possuir renda familiar mensal igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos.**

Nestes termos, peço deferimento.

Solicitado em: _____

Entregue em: _____

Local: _____

Assinatura do Solicitante: _____

Impressão Digital



ATESTADO MÉDICO “PESSOA COM DEFICIÊNCIA” (ANEXO 2)PAG01/02



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE ESTRADAS DE RODAGEM E TRANSPORTES – DER/RO
ATESTADO PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA EXCLUSIVO PARA A CONCESSÃO DO BENEFÍCIO
“PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL”

LEI N 1.307 DE 15.01.2004 E DECRETO N° 26.294, DE 06 DE AGOSTO DE 2021

LOCAL DO EXAME: _____ DATA: ____/____/____

IDENTIFICAÇÃO DO REQUERIMENTO E DADOS COMPLEMENTARES

Nome:			
Data de Nascimento	Sexo:	Masculino	Feminino
Identidade	Órgão Emissor:	UF:	
Mãe:			
Pai:			

ENDEREÇO RESIDENCIAL DO REQUERENTE

Endereço:	
Setor:	
Cidade	UF:
CEP:	Telefone:

Atestamos, para a finalidade de concessão de gratuidade no transporte coletivo intermunicipal de passageiros, que o requerente retro qualificado possui a **DEFICIÊNCIA** abaixo assinalada, nos termos do Decreto N° 26.294, DE 06 DE AGOSTO DE 2021.

A **DEFICIÊNCIA** deve ser atestada por equipe multiprofissional da rede de serviços de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS, anexando-se os respectivos exames complementares nos moldes do art. 9º do decreto N° 26.294, DE 06 DE AGOSTO DE 2021.

A marcação da deficiência é de total responsabilidade dos servidores do Sistema Único de Saúde – SUS e a falsa declaração sujeitará ao infrator os rigores da lei nos moldes do **Decreto Lei N° 2.848 de 07 de dezembro de 1940**.

Instruções: Para fins de concessão do benefício da gratuidade no transporte intermunicipal de passageiros, o requerente deve possuir uma das deficiências abaixo elencadas, a marcação errônea da deficiência acarretará a negativa do pedido.

Em caso de necessidade de acompanhante, nos moldes da Lei 3.080/2013 usar o campo observações para a solicitação.

Marque “X” em uma das seguintes opções (vide verso):

ATESTADO MÉDICO “PESSOA COM DEFICIÊNCIA” (ANEXO 2)PAG02/02

Deficiência física: CID: _____

Paraplegia	Monoplegia
Paraparesia	Monoparesia
Tetraplegia	Triparesia
Tetraparesia	Hemiparesia
Triplegia	Paralisia cerebral
Ostomia	Hemiplegia
Amputação ou ausência de membro	Nanismo
Membros com deformidade congênita ou adquirida	

Deficiência auditiva: CID: _____

Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz
--

Deficiência visual: CID: _____

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
--

Deficiência mental: CID: _____

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 (dezoito) anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.
--

Outras deficiências: CID: _____

Que necessitam de tratamento em localidade diferente da residência do requerente: -Local do tratamento: _____ -Duração do tratamento: _____

Descrição da deficiência e observações gerais:

Assinatura	Assinatura
Carimbo e Registro no Conselho Profissional	Carimbo do médico e Registro no CRM

FORMULÁRIO PARA REQUERIMENTO DE BENEFICIÁRIO PESSOA COM DEFICIÊNCIA (ANEXO 3)



Governo do Estado de
RONDÔNIA

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE ESTRADAS DE RODAGEM E TRANSPORTES - DER/RO
REQUERIMENTO DE PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PERMANENTE
Lei N 1.307 de 15.01.2004 e Decreto N° 10.890 de 16.02.2004

Inscrição: _____

Nome:		Sexo:	
RG:	Data de emissão:	Órgão emissor:	UF:
Data de nascimento:		CPF:	
Endereço:			
Setor:		Bairro:	
Cidade:			UF:
CEP:	Telefone:		
Deficiente:	Salário individual:	Renda familiar:	

Excelentíssimo Senhor Diretor Geral do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes do Estado de Rondônia - DER/RO, venho à presença de V. Ex.^a, requerer a concessão do Passe Livre nos termos da Lei N° 1.307/04 e do Decreto N° 10.890/04, para fins de isenção tarifária no sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros do Estado de Rondônia.

***Declaro possuir renda familiar mensal igual ou inferior a 2 (dois) salários mínimos.**

Nestes termos, peço deferimento.

Solicitado em: _____

Entregue em: _____

Local: _____

Assinatura do Solicitante: _____

Impressão Digital

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 Passe Livre do DER/RO, responsável pelo cadastramento, que o identificará, ou usará da assinatura a rogo.

O Passe Livre a que se refere o artigo 3º da Lei 3080 de 11/06/2013 será concedido a um acompanhante, também denominado de beneficiário, sempre que constatada a sua necessidade para a locomoção do deficiente.

Vale ressaltar que o atendimento presencial tem previsão de tempo de aproximadamente 20 (vinte) minutos do início do atendimento até sua finalização.

PRAZO:

Segundo o Art. 8º do Decreto de n.º 26.294 de 06 de agosto de 2021, o prazo de 15 (quinze) dias úteis para emitir e disponibilizar aos beneficiários o documento Passe Livre ou comunicar o seu indeferimento.

VALIDADE E RENOVAÇÃO:

O Passe Livre é válido por 5 (cinco) 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 Passe Livre - DER/RO, em seguida será realizado os procedimentos para renovação do passe.

RELAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO

PASSE LIVRE - TUDO AQUI

LOCAL / CIDADE	ENDEREÇO	TELEFONE	HORÁRIO
Tudo Aqui - Porto Velho (Centro)	Av. Sete de Setembro, 830 - Centro	(69) 3216-5240	07:30 às 18:00 h
Tudo Aqui - Porto Velho (Shopping)	Av. Prefeito Chiquilito Erse, 3288 - Flodoaldo Pontes Pinto	(69) 3212-8018	10:00 às 20 h
Tudo Aqui - Ji-Paraná	Av. Martins Costa, 247 - Vila Jotão	(69) 3422-1500	07:30 às 18:00 h
Tudo Aqui - Rolim de Moura	Av. 25 de Agosto, 5101 - Centro	(69) 3442-9091	07:30 às 18:00 h
Tudo Aqui - Ariquemes	Av. Tancredo Neves, N° 2606 Setor Industrial	(69) 3212-9041	07:30 às 17:30 h

PASSE LIVRE - PREFEITURAS/CIDADES 1/4

CIDADE	LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
ALTA FLORESTA	Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social - SEMTRAS	Av. Maranhão, nº 3300 - Bairro: Princesa Isabel CEP: 76.954-000	(69) 3641-4105
ALTO ALEGRE DOS PARECIS	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. General Osório, Nº 3489 - Bairro: Centro CEP: 76.952-000	(69) 3643-1331
ALTO PARAÍSO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Paulo VI, nº 2725 - Bairro: Centro CEP: 76.862-000	(69) 3534-2775
ALVORADA DO OESTE	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Marechal Deodoro, nº 4640 Bairro: Três Poderes CEP: 76.930-000	(69) 3412-2281
ARIQUEMES	TUDO AQUI	AV. Tancredo Neves, Nº 2606 - Setor Industrial CEP: 76.872-854	(69) 3212-9041
BURITIS	Secretaria de Assistência Social e Trabalho - SEMAST	Rua: Cujubim, nº 1850 Setor 03 CEP: 76.880-000	(69)99605-1933
CABIXI	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Tamoios, nº 4887 Centro CEP: 76..994-000	(69) 3345-2898
CACAULÂNDIA	Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social - SEMTAS	Rua: Manaus, nº 2143 Setor 06 CEP: 76.889-000	(69) 3532-2104

PASSE LIVRE - PREFEITURAS/CIDADES 2/4

CIDADE	LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
CACOAL	RESIDÊNCIA DO DER 4ª RR	Rua: Rondônia, nº 1078 - INCRA CEP: 76.965-872	(69) 3441-2621
CAMPO NOVO	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS	Av. Tancredo Neves, nº 2250 Setor 02 CEP: 76.887-970	(69) 3239-2240
CANDEIAS	Secretaria Municipal de Assistência Social e Familiar - SEMASF - Cadastro Único	Rua: 21 de Abril, nº 265 Bairro União CEP: 76.860-000	(69) 3230-1227
CEREJEIRAS	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Brasil, nº 2140 CEP: 76.997-000	(69) 3342-2137
CHUPINGUAIA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Ayrton Senna, nº 0352 Setor 10 CEP: 76.990-000	(69) 99327-7052
COLORADO	Prefeitura Municipal	Rua: Rio Grande do Sul, nº 4195 Centro - CEP: 76.993-000	(69) 98487-2019
CORUMBIARA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Antônio Novais, nº 2365 Centro - CEP: 76.995-000	(69) 3343-2130
COSTA MARQUES	Secretaria Municipal de Ação Social e Cidadania - SEMASC-CRAS	Av. Forte Príncipe da Beira, nº 1882 Setor 01 CEP: 76.937-000	(69) 3651-2270
CUJUBIM	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Condor, nº 2585 Setor 02 CEP: 76.864-000	(69) 3582-2581
DISTRITO DE SÃO DOMINGOS	Secretaria Municipal de Ação Social e Cidadania - SEMASC - CRAS	BR 429 KM 58 S/Nº CEP: 76.937-000	(69) 3642-1713
ESPIGÃO DO OESTE	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Acre, nº 2841 Bairro Vista Alegre CEP: 76.974-000	(69) 3481-1846
GOV. JORGE TEIXEIRA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: TV Inurana, nº 966 Bairro: Centro CEP: 76.898-000	(69) 3524-1104 / (69) 3524-1108
DISTRITO DE COLINA VERDE	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Gov. Jorge Teixeira, S/N Centro - CEP: 76.898-000	(69) 3582-2581
GUAJARÁ-MIRIM	Secretaria Municipal de Trabalho e Assistência Social - SEMTAS	Av. Benjamin Constant, nº 448 Centro - CEP: 76850-000	(69) 3541-2101 - (69) 3541-1107
JARU	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS I	Rua: Alberto Santos Dumont, nº 3429 -Jardim dos Estados CEP:76.980-000	(69) 3521-1523
JARU	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS II	Rua: Euclides da Cunha, nº 2685 Setor Industrial CEP: 76.8920-000	(69) 3521-1483
JI-PARANÁ	TUDO AQUI	Rua: Martins Costa, nº 248 Bairro Vila Jotão CEP: 76.908-31	(69) 3422-1513

PASSE LIVRE - PREFEITURAS/CIDADES 3/4

CIDADE	LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
MACHADINHO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Tangara, nº 3286 Centro CEP: 76.868-000	(69) 3581-2198
MINISTRO ANDREAZZA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: A3 n.º 6281 Bairro: Vila Nova CEP:76.919-000	(69) 3448-2232
MIRANTE DA SERRA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Gonçalves de Paiva, n.º 1905 Setor 01 CEP:76.926-000	(69) 3463-2728
MONTE NEGRO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Castelo Branco, n.º 2204 Setor 01 CEP:76.888-000	(69) 3530-2499
NOVA BRASILÂNDIA	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS	Rua: Riachuelo, n.º 1321 Setor 14 CEP: 76.958-000	(69) 3418-2437
DISTRITO DE NOVA CALIFÓRNIA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. dos Pioneiros, s/n Centro - CEP: 76.848-000	(69) 3582-2581
NOVA MAMORÉ	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Eduardo Correia de Araújo, n.º 3915 Bairro; São José - CEP: 76.857-000	(69) 3544-2788 / (69) 3544-2948
NOVA UNIÃO	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS-CRAS	Rua: Castelo Branco, n.º 1127, Centro - CEP: 76.924-000	(69) 3466-1237
NOVO HORIZONTE	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Elza Vieira Lopes, n.º 5555 Centro - CEP: 76.956-000	(69) 3435-2268
OURO PRETO	Federação das Pessoas com Deficiência de Rondônia	Rua Padre Adolfo Rol, n.º 157 Jardim Bandeirantes - CEP: 76.920-000	(69) 99353-6213
PIMENTA BUENO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS I	Av. Presidente Kennedy, n.º 1160 - Pioneiros - CEP: 76.970-000	(69) 3451-2593 / (69) 3451-2465
PIMENTEIRAS	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Rio Grande do Sul, n.º 1119 Centro - CEP: 76.999-000	(69) 99871-9303

PASSE LIVRE - PREFEITURAS/CIDADES 4/4

CIDADE	LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
PRESIDENTE MÉDICI	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Sete de Setembro, nº 1371 Centro CEP: 76.916-000	(69) 3471-1298
PRIMAVERA DE RONDÔNIA	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS	Av. Juscelino Kubitschek, S/N CEP: 76.976-000	(69) 3446-1012
RIO CRESPO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Gov. Osvaldo Piana, nº 1205 Centro - CEP: 76.863-000	(69) 3539-2300
ROLIM DE MOURA	TUDO AQUI	Av. 25 de Agosto, nº 5115 Bairro Centro - CEP: 76940-000	(69) 3442-9091
SANTA LUZIA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua Doutor Miguel Vieira, nº 2215 Bairro da Saúde - CEP: 76.950-000	(69) 3434-2676
SÃO FELIPE	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Ronaldo Aragão, nº 771 Centro CEP:76.977-000	(69) 3445-1221
SÃO FRANCISCO	Residência do DER 16ª RR	Rua: Samuel Lourenço, nº 3436 - Setor 02 CEP:76.935-000	(69) 98402-9796
SÃO MIGUEL	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. São Paulo, nº 1011 Bairro Cristo Rei CEP: 76.932-000	(69) 3642-1713
SERINGUEIRAS	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Jorge França Shinayde, S/N Bairro Cidade Alta - CEP: 76.934-000	(69) 98436-0167
TEIXEIRÓPOLIS	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Luiz Borges, S/N 510 Setor 04 CEP:76.928-000	(69) 3465-1112
THEOBROMA	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. 13 de Fevereiro, S/N Centro CEP: 76.866-000	(69) 3523-1091
URUPÁ	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Rua: Maracatiara, Nº 3263 Sumauma CEP: 76.929-000	(69) 3413-2511
VALE DO ANARI	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS	Av. Capitão Silvio de Farias, nº 4189 Centro CEP: 76.8677-000	(69) 3525-1002
VALE DO PARAÍSO	Centro de Referência de Assistência Social - CRAS	Av. Paraná, 4199 Setor 01 CEP: 76.923-000	(69) 3464-1017
VILHENA	Secretaria Municipal de Transportes e Trânsito - SEMTRAN	Rua: Antônio Quintino Gomes, nº 4131 Jardim América - CEP: 76.980-756	(69) 3321-4988

PERGUNTAS FREQUENTES (PASSE LIVRE):

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 Tudo Aqui do seu município ou na falta deste a Assistência Social Municipal ligada às prefeituras, os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS. 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.

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 residir 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?

PODE. Não é necessária a presença física do requerente ao solicitar sua Carteira Passe Livre, podendo para tal, parente ou responsável legal requisitar por aquele. Basta levar os documentos necessários, 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 se aceita apenas um acompanhante por beneficiário.

8. O Passe Livre tem validade?

SIM. O benefício é válido por 5 (cinco) 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 do seu município, na falta deste a Assistência Social Municipal ligada às Prefeituras ou os Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, 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 de Polícia, 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 Passe Livre.

12. Tem algum telefone ou e-mail direto?

Sim, você pode entrar em contato: Tel. (69) 3212-8615 ou e-mail: 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 e receber orientações relacionadas ao interesse público.

O que você pode registrar na Ouvidoria:

- Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão ou elogio.

O que NÃO é considerada manifestação para a Ouvidoria do DER-RO:

1. Demandas referentes à esfera Federal, rodovias Federais (BRs), sobre as Prefeituras (vias secundárias, ruas, etc.) ou sobre outros Estados.
2. Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor do DER-RO, de terceirizado do DER-RO ou órgão público.

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

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

Assessoria de Comunicação –

E-mail: derascom1@gmail.com

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

OBSERVAÇÕES

- Caso não encontre a informação que está procurando nesta carta, no Portal da Transparência ou nos sítios oficiais do DER-RO, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do DER-RO.
- Não é possível realizar manifestação por telefone (somente por escrito via WhatsApp).
- Pedido de acesso deverá conter:
 - Nome do requerente;
 - Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista);
 - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
 - Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.
 - Prazos de resposta ao cidadão 20 dias com mais 20 com a devida justificativa do setor.

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – e-SIC

- e-Sic: <https://esic.cge.ro.gov.br/>
- O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pela Autarquia.
- Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Departamento.
- É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.
- Tipos de informações que você pode requerer
- Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Estado.
- É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.
- Tipos de Informação: Gastos - Documentos - Processos - Ações
- Será Garantido o direito à Lei Geral de Proteção de Dados LGPD e avaliada a situação que possa levar ao conflito de interesses.

NOTA IMPORTANTE:

- Não poderá ser atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do Departamento DER-RO.
- Lei de Acesso à informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- Art. 25, É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção;
- Art. 31, O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais;
- Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas, ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.
- Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- art. 13. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:
 - I - genéricos;
 - II - desproporcionais ou desarrazoados; ou
 - III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.
- Parágrafo único. Na hipótese do inciso III do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

REFERÊNCIAS:

Portaria n.º 1996 de 21 de julho de 2022 - Diário Oficial Rondônia, terça-feira, 26 de julho de 2022, ed. 141 - 142;

Decreto de n.º 26.294 de 06 de agosto de 2021, em 06 de agosto de 2021, 113º da República;

Lei: n.º 3080, de 11 de junho de 2013, que altera e acrescenta dispositivo à Lei n.º 1.307, de 15 de janeiro de 2004;

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

Lei n.º 3.666, de 16 de novembro de 2015, que altera dispositivos da Lei n.º 1.307, de 15 de janeiro de 2004;

Lei de acesso à informação n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei de proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública n.º 13.460 de 18 de novembro de 2011.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei n.º 13.709/2018.

Controladoria Geral da União - Fala. Br Rondônia Disponível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/>

Acessado em: 15/02/2024;

Portal do Governo do Estado de Rondônia - OGE Disponível em: <https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria/>

Acesso em:15/02/2024;

Portal do Governo do Estado de Rondônia - DER, disponível em:

<http://www.rondonia.ro.gov.br/der/>

Acesso em:15/02/2024.

Facebook oficial do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO):

<https://www.facebook.com/der.rondonia.oficial>

Acesso em:15/02/2024.

Instagram oficial do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem e Transportes (DER-RO):

<https://www.instagram.com/derrondonia/>