

Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT)

Carta de Serviços

Documento gerado em 13 de Maio de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Departamento Nacional de Infraestructura de Transportes (DNIT)

Serviços disponíveis

Aderir ao Programa Nacional de Educação para o Trânsito (Conexão DNIT)	4
Apresentar Defesa da Autuação (Defesa Prévia) - DNIT	8
Apresentar Formulário de Identificação do Condutor Infrator (Transferência de Pontuação) - DNIT	12
Apresentar Indicação do Responsável por Infração de Trânsito (DNIT)	17
Apresentar Recurso contra Penalidade de Multa de Trânsito - DNIT	20
Consultar multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT	23
DNIT - Apresentar Solicitação para Substituir Multa por Advertência (DNIT)	27
DNIT - Realizar Pagamento de Multa de Trânsito	31
Emitir Autorização Especial de Trânsito - DNIT (AET)	34
Emitir e Validar Nada Consta - DNIT	37
Protocolar documentos junto ao DNIT	40
Solicitar Restituição de Multa de Trânsito - DNIT	44
Solicitar uso de faixa de domínio adjacentes às rodovias federais - DNIT	47

Aderir ao Programa Nacional de Educação para o Trânsito (Conexão DNIT)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Conexão DNIT é o Programa Nacional de Educação para o Trânsito do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes. Seu objetivo é preservar vidas, mediante a criação de uma rede nacional alimentada pelo compartilhamento de conhecimentos e por estímulos pedagógicos contínuos para desenvolver ações continuadas de Educação para o Trânsito nas escolas de todo o país.

Quem pode utilizar este serviço?

O Programa é direcionado aos Órgãos e Entidades de Trânsito, Secretarias de Educação, Escolas, Professores, comunidade escolar e sociedade em geral.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Cadastrar (Se cadastrar no Conexão DNIT)

Você deve entrar no [Portal Web - Conexão DNIT](#) e realizar o cadastro.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Nome Completo

- CPF
- E-mail
- Estado
- Município
- Instituição de Ensino
- Vinculo Escolar

- Telefone
- Celular
- Data de Nascimento

Canais de prestação

Web

[Portal Conexão DNIT](#)

E-mail: educacao@dnit.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar a leitura do Manual de Utilização do Portal do Conexão DNIT;

Canais de prestação

Web

[Portal Conexão DNIT](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Fazer os downloads das atividades e planos de aula;

Canais de prestação

Web

[Portal Conexão DNIT](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Aplicar a atividade em sala de aula;

Canais de prestação

Web

[Portal Conexão DNIT](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Interagir através do Portal com a Equipe de Educação para o Trânsito.

Canais de prestação

Web

[Portal Conexão DNIT](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: educacao@dnit.gov.br

Legislação

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9503.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Apresentar Defesa da Autuação (Defesa Prévia) - DNIT

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 212

O que é?

É a forma que você pode contestar o Auto de Infração de Trânsito (AIT) e as circunstâncias apresentadas na Notificação da Autuação (NA), garantindo-lhe o direito à ampla defesa e contraditório.

Quem pode utilizar este serviço?

O proprietário do veículo que tenha sido notificado em razão do flagrante de uma infração de trânsito; e, o principal condutor, condutor infrator, embarcador ou transportador.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Elaborar Defesa da Autuação

Você deve preencher o [Formulário de Defesa da Autuação \(Defesa Prévia\)](#) disponibilizado pelo DNIT e juntar a documentação solicitada.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Formulário de Defesa](#) datado e assinado.

O formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br (Decreto nº 10.543 de 13/11/2020).

Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura que consta no Requerimento de Defesa. Quando o requerente for representado, apresentar também a cópia do documento de identificação do representante legal. E, quando pessoa jurídica, apresentar também ato constitutivo da empresa;

Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV).

Cópia da Notificação da Autuação ou do Auto de Infração de Trânsito ou documento que conste a placa e o número do Auto (exemplo: edital de notificação disponível em servicos.dnit.gov.br/multas/Edital);

Procuração , quando for o caso.

Para pessoa jurídica, no caso de apresentação de procuração particular, quando elaborada pelas próprias partes, juntar ato constitutivo da empresa (contrato social, ata de assembleia, estatuto social). No caso de apresentação de procuração pública, quando elaborada diretamente pelo Cartório, não há necessidade de juntar ato constitutivo da empresa.

Outros documentos que considerar necessários para apoiar as alegações da Defesa.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT.](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Enviar Defesa ao DNIT

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT.](#)

Enviar a documentação via Correios para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 3 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado de 3 (três) dias úteis são para aqueles formulários que são apresentados digitalmente, ou seja, através do Portal de Multas do DNIT.

Para os formulários encaminhados via correios, a média de tempo para análise é de 30 dias corridos após a data da postagem.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

[Clique aqui](#) para acessar o Chat do DNIT.

Legislação

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-contran-n-918-de-28-de-marco-de-2022-390284741>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e

- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Apresentar Formulário de Identificação do Condutor Infrator (Transferência de Pontuação) - DNIT

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 511

O que é?

Sendo a infração de responsabilidade do condutor, e este não for indicado no ato do cometimento da infração, por meio do Formulário de Identificação do Condutor Infrator (FICI) o proprietário do veículo pode indicar o verdadeiro responsável pelo cometimento da infração, viabilizando a transferência da pontuação para a CNH do condutor indicado.

Quem pode utilizar este serviço?

O proprietário do veículo que for notificado pelo DNIT por conta do cometimento de uma infração de trânsito.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher o FICI

Preencher o [Formulário](#) com os dados do condutor infrator. O FICI deve ser assinado pelo proprietário do veículo e pelo condutor infrator, **o formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br** (Decreto nº 10.543 de 13/11/2020).

O solicitante se responsabilizará, nas esferas cível, administrativa e penal, pela veracidade das informações e dos documentos fornecidos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Formulário de Indicação de Condutor.](#)

- Condutor Estrangeiro :

Para maiores informações acesse o [Portal de Multas.](#)

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#). (Necessário Login para envio de documentos)

ATENÇÃO: O envio da documentação só poderá ser efetuado via Portal de Multas caso a Notificação esteja dentro do prazo. Após o vencimento, a documentação deverá ser enviada via correios.

Via Correios: para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes – Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Juntar os documentos

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Formulário de Identificação do Condutor Infrator](#) datado e assinado, **o formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br** (Decreto nº 10.543 de 13/11/2020).

Procuração, quando for o caso.

- Observação: :

Na impossibilidade da coleta da assinatura do condutor infrator, apresentar cópia de documento que conste cláusula de responsabilidade pelas infrações cometidas na condução do veículo.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#)

Enviar a documentação via Correios para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas de Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 3 - Enviar para o DNIT

O formulário deverá ser preenchido, impresso, assinado, digitalizado e enviado, junto com os demais documentos acima relacionados, pelo [Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#).

Para protocolo de documentos é necessário realizar login com CPF/CNPJ e senha.

Apenas o proprietário conseguirá protocolar via Portal de Multas, pois a infração está vinculada ao CPF do mesmo.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#)

Enviar a documentação via Correios para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 2 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado de análise da documentação, para protocolos realizados através do Portal de Multas de Trânsito, é de 2 dias úteis.

Para documentação encaminhada via correios, o tempo estimado é de 30 dias corridos a contar da data da postagem.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

[Clique aqui](#) para acessar o chat do DNIT

Legislação

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-contran-n-918-de-28-de-marco-de-2022-390284741>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000..

Apresentar Indicação do Responsável por Infração de Trânsito (DNIT)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É a forma que você, proprietário do veículo, tem para indicar o responsável por uma infração de trânsito (multa) registrada pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) com seu veículo.

Quem pode utilizar este serviço?

O proprietário do veículo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Enviar Indicação do Responsável pela Infração

Você deve preencher o [Formulário de Indicação do Responsável](#) disponibilizado pelo DNIT.

Atenção:

- O formulário permite o preenchimento de forma eletrônica
- O formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br (Decreto nº 10.543 de 13/11/2020).
- O formulário deverá ser preenchido, impresso, assinado, digitalizado e enviado.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Formulário de identificação](#) datado e assinado.

Atenção: O formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br (Decreto nº 10.543 de 13/11/2020).

Cópia do documento de identificação do proprietário do veículo e do responsável pela infração (na hipótese de identificação de pessoa jurídica como proprietária do veículo ou responsável pela infração, o formulário deverá ser acompanhado de documento que comprove a representação ou de procuração que comprove os poderes para a assinatura do formulário); e,

Cópia da nota fiscal, fatura ou manifesto da carga transportada, ou do contrato ou conhecimento de transportes na hipótese de transporte rodoviário de cargas por conta de terceiros e mediante remuneração.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#) .

Via Correios: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Acompanhar retorno da solicitação

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

(61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Apresentar Recurso contra Penalidade de Multa de Trânsito - DNIT

Avaliação: 3.9 Quantidade de votos: 38

O que é?

É o meio que permite ao interessado contestar a imposição da penalidade de multa por infração de trânsito, a partir da Notificação da Penalidade, assim como contestar a decisão da Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI) em manter a imposição da penalidade de multa, a partir da Notificação de Decisão, garantindo-lhe o direito à ampla defesa e contraditório.

Quem pode utilizar este serviço?

O proprietário do veículo que tenha sido notificado em razão do flagrante de uma infração de trânsito, o principal condutor, o condutor infrator, o embarcador ou transportador.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Apresentar Recurso

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Requerimento de Recurso](#) datado e assinado (a assinatura deve ser igual a do documento de identificação apresentado junto com o requerimento de Recurso).

Diante do Decreto nº 10.543 de 13/11/2020, o formulário poderá ser assinado eletronicamente por meio da sua conta gov.br.

Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura que consta no requerimento de Recurso. Quando o requerente for representado, apresentar também a cópia do documento de identificação do representante legal. E, quando pessoa jurídica, apresentar também ato constitutivo da empresa.

Cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV).

Cópia da Notificação da Penalidade ou Notificação de Decisão ou do Auto de Infração de Trânsito ou documento que conste a placa e o número do Auto.

No [Portal de Multas do DNIT](#) , em " Editais de Publicações de Notificações" é possível acessar documentos que possuem essas informações (placa e número do auto).

Procuração, quando for o caso.

Outros documentos que considerar necessários para apoiar as alegações do Recurso.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT.](#)

Enviar a documentação via Correios para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Legislação

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000..

Consultar multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT

Avaliação: 3.4 Quantidade de votos: 33682

O que é?

Consulta para identificação de multas aplicadas pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT). A consulta é realizada pelo Portal de Multas de Trânsito, no Portal do DNIT.

O DNIT pode fazer a fiscalização e multas condutores nas rodovias e estradas federais, conforme Lei [10.233/01](#) e Lei [9.503/97](#).

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os cidadãos.

Para realizar a pesquisa é necessário possuir a PLACA e o RENAVAM do veículo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Consulta Simples - Placa e Renavam

Você deve entrar no [Portal de Multas de Trânsito](#) do DNIT e realizar a consulta informando a placa e o renavam do veículo.

Através dessa consulta, é possível:

- Consultar as infrações de trânsito aplicadas ao veículo;
- Obter a descrição da infração, como data, hora e local;
- Emitir Guia de Recolhimento da União - GRU (boleto);
- Acompanhar as fases do processo administrativo, bem como os prazos.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito](#)

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

Email: multas@dnit.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Consulta Completa - Login Govbr

Acesse a página, clique em “Entrar”. Se o proprietário do veículo for Pessoa Física:

- Clique em “Entrar com gov.br”;
- Caso não possua login, clique em “crie sua conta no gov.br”.

Pessoa Jurídica:

- Caso não possua login, clique em “Pessoa Jurídica não tem cadastro? Cadastre-se”. Você será redirecionado e deverá preencher os dados da empresa, e-mail e senha. Aguardar o envio do e-mail de confirmação.
- Se já tem cadastro, digite o CNPJ ou o e-mail, a senha e clique em “entrar”.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito.](#)

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

Email: multas@dnit.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

(61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

DNIT - Apresentar Solicitação para Substituir Multa por Advertência (DNIT)

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 74

O que é?

É o meio que você possui para requerer ao Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) a substituição da aplicação da penalidade de multa por Advertência por Escrito.

Em que pese o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT **faça a aplicação da penalidade de advertência automaticamente conforme prevê a Resolução Contran nº 918/2022.**

Quem pode utilizar este serviço?

O serviço poderá ser solicitado pelo proprietário do veículo ou pelo condutor infrator devidamente identificado.

Segundo o Código de Trânsito Brasileiro, a Penalidade de Advertência por Escrito poderá ser solicitada quando:

- A infração for de natureza leve ou média;
- Passível de ser punida com multa;
- Não ser infrator reincidente, na mesma infração, nos últimos 12 (doze) meses.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Enviar Solicitação de Advertência

Você deve preencher o [Formulário de Solicitação de Advertência](#) disponibilizado pelo DNIT. O formulário permite o preenchimento de forma eletrônica.

Atenção: O formulário deverá ser preenchido, impresso, assinado, digitalizado e enviado.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Requerimento de Solicitação Advertência datado e assinado (a assinatura deve ser igual a do documento de identificação apresentado junto com o requerimento de Solicitação de Advertência);

Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura que consta no Requerimento para Solicitação de Advertência. Quando o requerente for representado, apresentar também a cópia do documento de identificação do representante legal. E, quando pessoa jurídica, apresentar também ato constitutivo da empresa;

Cópia do CRLV;

Cópia da Notificação da Autuação ou do Auto de Infração de Trânsito ou documento que conste a placa e o número do Auto (exemplo: [edital de notificação](#));

Documento emitido pelo órgão ou entidade executiva de trânsito (DETRAN) responsável pelo prontuário do condutor que demonstre as infrações cometidas, se houver, nos últimos 12 meses anteriores a data da infração.

Procuração, quando for o caso;

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#) .

Via Correios: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Verificar resultado da solicitação

Canais de prestação

Web

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

(61) 3315-4000 (09h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

DNIT - Realizar Pagamento de Multa de Trânsito

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

No [Portal de Multas](#) , o DNIT disponibiliza para os usuários que necessitam realizar a quitação de débitos relativos a multas de trânsito, o pagamento nas modalidades de Guia de Recolhimento da União (GRU), PIX ou cartão de crédito.

Para evitar fraudes na hora do pagamento, o cidadão deverá necessariamente acessar o [Portal de Multas de Trânsito da Autarquia](#) , mediante **placa e renavam**, e escolher entre as 3 modalidades concedidas.

Quem pode utilizar este serviço?

Proprietário do veículo e Condutor Indicado.

A solicitação realizada por terceiros deverá ser feita através do e-mail: multas@dnit.gov.br desde que o proprietário esteja devidamente representado.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar Consulta no Portal de Multas

Para acesso ao Portal de Multas de Trânsito [clique aqui](#) .

Atenção : Em observância à LGPD, a GRU que será gerada pelo acesso aberto (placa e renavam) não conterá os dados do pagador.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito.](#)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Atenção : As solicitações para emissão de Guias de Recolhimento da União (GRU) via e-mail ou junto às unidades de protocolo do DNIT, deverão acompanhar cópias dos documentos que comprovem a legitimidade do interessado.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Escolher a modalidade de pagamento

Ao identificar a infração a ser paga, clique em " Pagar" e escolha a modalidade de pagamento, sendo elas GRU, Pix ou cartão de crédito.

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas de Trânsito.](#)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Atenção : As solicitações para emissão de Guias de Recolhimento da União (GRU) via e-mail ou junto às unidades de protocolo do DNIT, deverão acompanhar cópias dos documentos que comprovem a legitimidade do interessado.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Legislação

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Emitir Autorização Especial de Trânsito - DNIT (AET)

Avaliação: 4.6 Quantidade de votos: 19369

O que é?

Autorização Especial de Trânsito é o documento expedido pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, para veículo ou combinação de veículos utilizados no transporte de carga, que não se enquadre nos limites de peso e dimensões estabelecidos pelo Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN na [Resolução 210/06](http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_210.rtf).

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas transportadoras, transportadores autônomos, transportadores de carga própria.

É necessário que o veículo ou a carga extrapole os limites de peso e dimensões estabelecidos pela Resolução 210/06 (http://www.denatran.gov.br/download/Resolucoes/RESOLUCAO_210.rtf) do CONTRAN e que o solicitante esteja previamente cadastrado no Sistema de Gerenciamento e Autorização Especial de Trânsito - SIAET junto à Coordenação Geral de Operações Rodoviárias - CGPERT/DIR/DNIT, sendo este cadastro feito no próprio site (<https://siaet.dnit.gov.br>).

O veículo deve ser homologado pela Portaria DENATRAN nº 63/2009 e suas alterações.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Solicitar emissão de AET

O interessado deve acessar o site do DNIT para solicitar a autorização através do Sistema de Gerenciamento de Autorizações Especiais de Trânsito SIAET.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CRLV dos veículos*

* O DNIT poderá solicitar também outro documento que julgar necessário

Custos

- Taxa de Emissão - De R\$ 64,37 a R\$ 66,14

- Reboques e/ou semirreboques adicionais :

- Tarifa equivalente a 2% do valor inicial, para cada veículo adicional incluído na solicitação de AET, limitado a 30 reboques por AET. - (2,0%)

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/dnit/pt-br/assuntos/infraestrutura-rodoviaria/sistema-de-gerenciamento-de-autorizacao-especial-de-t>

Tempo de duração da etapa

Até 45 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 45 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

- Para veículos ou combinações de veículos regidos por Resolução do CONTRAN - até 30 dias, a partir do recebimento da documentação exigida, quando couber.

- Para veículos ou combinações de veículos regidos por Resolução do DNIT (carga indivisível):

I - para o conjunto transportador ou veículo especial, que atenda os parâmetros do art. 20, e para aqueles que necessite de consulta de viabilidade de SRE/DNIT ou de empresas concessionárias, em atendimento ao art. 15, o DNIT terá o prazo de até quinze dias para a análise e liberação da AET; e

II - para o conjunto transportador ou veículo especial que demande entrega de EVE ou análise da CGDESP, conforme art. 9º, o DNIT terá o prazo de até quarenta e cinco dias para a análise e liberação da AET. .

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

E-mail: siaet@dnit.gov.br

Central de Atendimento: 61 33154382

Legislação

Resoluções AET:

<https://www.dnit.gov.br/rodovias/operacoes-rodoviaras/sistema-de-gerenciamento-de-autorizacao-especial-de-transito-siae>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Emitir e Validar Nada Consta - DNIT

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 539

O que é?

A Certidão de Débitos Relativos à Infrações de Trânsito, também conhecida como "Nada Consta", é o documento emitido pelo DNIT que informa sobre a existência ou não de débitos de multas de trânsito. **É a certidão negativa de dívidas relacionadas a veículos.**

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão pode emitir e validar o Nada Consta de forma gratuita pelo [Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitação

Para **emitir** a Certidão [clique aqui](#), e para realizar sua **validação** [clique aqui](#).

Para obter mais informações sobre a existência ou não de multas de trânsito, realize consulta no portal de multas [clcando aqui](#).

Canais de prestação

Web

[Portal de Multas do DNIT](#)

Emissão da Certidão : [Acesse o site](#) **Validação da Certidão :** [Acesse o site](#)

O proprietário deve elaborar uma solicitação contendo as seguintes informações:

Nome completo;
CPF/CNPJ; e
Placa(s) do(s) veículo(s).

Enviar através do e-mail: multas@dnit.gov.br; ou,
Via Correios: para o endereço: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas de Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

(61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Legislação

[Lei nº 9.503/1997](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Protocolar documentos junto ao DNIT

Avaliação: 4.7 Quantidade de votos: 2995

O que é?

O Protocolo GOV.BR do DNIT é um serviço que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral, de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo do DNIT ou o envio de correspondência postal.

Atenção: Para solicitar serviços relativos às infrações de trânsito de competência do DNIT, acesse: <https://servicos.dnit.gov.br/multas>

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Requisito : criar/possuir conta de acesso única do Governo no portal <acesso.gov.br>.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar documentos

- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto ao DNIT” e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal gov.br;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação.

Canais de prestação

Web

Acesse: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-dnit>

Caso haja indisponibilidade do serviço, favor se direcionar ao link disponibilizado para realizar um peticionamento eletrônico no DNIT.

Este módulo, possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas a enviarem documentos endereçados para o DNIT, de forma eletrônica, sem a necessidade de enviar documentos em formato físico ao Protocolo Central.

O Peticionamento Eletrônico *somente* poderá ser utilizado pelos usuários externos, devidamente cadastrados].

https://sei.dnit.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

- O pedido passa por conferência antes de ser tramitado para a unidade responsável. Será enviado e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) e orientações para o acompanhamento.
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada, quando apresentar um dos motivos: pedido não destinado ao órgão, conteúdo ofensivo, impossibilidade de identificar o pedido e fundamentos, documento ilegível, em branco, sem data ou sem assinatura, sem identificação do interessado ou representante.

Canais de prestação

Web

Acesse: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-dnit>

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- **Telefone:** 3315-4219 / 4917
- **E-mail:** protocolo.terreo@dnit.gov.br

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas por e-mail bem como o status de sua solicitação por meio do Portal gov.br.

Legislação

- Lei nº 9.784, de 29/01/1999;
- Decretos nºs 8.539, de 08/10/2015 e 9.094, de 17/07/2017;
- Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar Restituição de Multa de Trânsito - DNIT

Avaliação: 4.5 Quantidade de votos: 37

O que é?

Procedimento disponível para solicitar a devolução de valores pagos pertinentes a multas de trânsito. Enquadram-se nas possibilidades: pagamentos realizados à maior, pagamentos em duplicidade, além de infrações pagas e posteriormente canceladas por defesa prévia ou recurso.

Quem pode utilizar este serviço?

O proprietário do veículo ou terceiro munido de procuração para tais fins.

Em caso de veículo de propriedade de pessoa jurídica, habilita-se o representante legal com o documento comprobatório de seus poderes.

Obs.: No caso de compra e venda é imprescindível que o requerente apresente o documento do carro (CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos), atualizado ou comprovante de pagamento em seu nome.

Quem se enquadrar em alguma das condições que propiciam interposição de solicitação de restituição.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar a Restituição

Para solicitar restituição por meio do Portal de Multas de Trânsito [clique aqui](#) .
Caso opte por encaminhar sua solicitação via Correios, siga as etapas abaixo elencadas.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

[Formulário de Solicitação de Restituição](#) datado e assinado (a assinatura deve ser igual a do documento de identificação apresentado junto com o requerimento de Restituição).

Comprovante(s) de pagamento legível(is).

Cópia da CNH ou outro documento de identificação que comprove a assinatura do requerente. Quando o requerente for representado, apresentar também a cópia do documento de identificação do representante

legal. E, quando pessoa jurídica, apresentar também ato constitutivo da empresa.

Procuração, quando necessário.

Obs: Para pessoa jurídica, no caso de apresentação de procuração particular, quando elaborada pelas próprias partes, juntar ato constitutivo da empresa (contrato social, ata de assembleia, estatuto social). No caso de apresentação de procuração pública, quando elaborada diretamente pelo Cartório, não há necessidade de juntar ato constitutivo da empresa.

Informar dados bancários de uma conta corrente - É imprescindível informar os dados bancários de uma conta corrente para efetivar a restituição. Não é possível fazer a restituição por meio de uma conta poupança ou salário.

Obs: É possível indicação de conta corrente de terceiros, desde que apresentada autorização do requerente permitindo o depósito e documento de identificação do titular da conta corrente.

Canais de prestação

Web

Através de cadastro realizado no [Portal de Multas de Trânsito do DNIT](#)

Postal

Via Correios: Setor de Autarquias Norte, Quadra 03, Bloco A - Edifício Núcleo dos Transportes - Coordenação de Multas e Educação para o Trânsito - CEP: 70.040-902 / Brasília-DF

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 21 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo estimado é levado em consideração a partir do momento que a solicitação chega no setor responsável. Lembramos ainda que trata-se de uma estimativa de tempo, contudo a restituição é um procedimento complexo e eventualmente pode demorar mais de 21 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Atendimento ao Cidadão

Telefone: (61) 3315-4000 (9h às 17h)

E-mail: multas@dnit.gov.br

Legislação

Código de Trânsito Brasileiro – Art. 284; Art. 286 § 2º.

Regimento Interno do DNIT – Art. 103, V

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

Em qualquer situação, seja de deferimento ou indeferimento do pedido de restituição, o cidadão será devidamente informado pelo DNIT, por meio de ofício, no endereço cadastrado no formulário de restituição.

Importante informar que em caso de indeferimento será encaminhado ofício com a justificativa da análise.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

insere senha para concluir o peticionamento.

Presencial

Nas superintendências regionais, cujo endereço está disponível em:

<https://www.gov.br/dnit/pt-br/composicao/superintendencias-regionais>

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) útil(eis)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 90 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

A avaliação dos pedidos necessita de visita em campo para avaliação das condições, posteriormente é feita análise dos projetos apresentados bem como confecção de toda a documentação oficial acerca do ato.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

faixadedominio@dnit.gov.br

Legislação

<http://www.dnit.gov.br/rodovias/operacoes-rodoviaras/faixa-de-dominio>

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;

- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.