



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E LOGISTICA - SEIL
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM – DER
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP
COORDENADORIA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO COMERCIAL – CTCR

MANUAL PARA OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS AO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL

ULTIMA ATUALIZAÇÃO - 04/10/23 às 11:15



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

DER dispõe de um serviço de atendimento ao cliente, para tirar dúvidas tanto do passageiro como do transportador, os atendentes são treinados para ajudar os transportados, quando a duvidas operacionais, bem como, para registrar reclamações de usuários sobre serviços regulares e denúncias de concorrência desleal entre transportadoras, através do telefone **08000-41-0158**.

A AGILIDADE E EFICIENCIA NA CONTATAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS ESTA DIRETAMENTE RELACIONADA ÀS INFORMAÇÕES PRESTADAS PELOS RECLAMANTES E OU DENÚNCIANTES AOS ATENDENTE.

QUANDO MAIS DADOS E OBJETIVIDADE NAS DECLARAÇÕES, MAIS FÁCIL FAZER O ATENDIMENTO.

CONSULTA DÉBITOS - CND

- ✓ Acesse WWW.der.pr.gov.br , lado direito – Consulta Emissão de Certidões – CEC.
- ✓ Digite nº do CNPJ ou do registro no caso de Empresa ou CPF no caso de pessoa física (proprietário do veículo).
- ✓ se não houver pendências – Certidão Negativa de Débito – basta imprimir.
- ✓ se houverem indicará Certidão positiva de débito - Neste caso clicar em visualizar pendência que abrirá várias pastas, sendo:
 - 1ª Extrato de débitos existentes – já passou prazo de defesa e recurso, podendo ser pago com emissão da guia indicada ao lado do auto ou parcelado, dependendo do valor;
 - 2ª Acordos Administrativos em andamento - Controle de parcelamentos em andamento;
 - 3ª Acordos Jurídicos e
 - 4ª Aguardando imposição: Autos emitidos ainda no prazo de defesa ou recurso, não passíveis de parcelamento, enquanto não encerrar o prazo.



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA - SEIL
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM – DER
DIRETORIA DE OPERAÇÕES – DOP
COORDENADORIA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO COMERCIAL – CTCR

PAGAMENTO DE TAXAS – EMISSÃO DE GUIAS fora da CND

- ✓ Acesse WWW.der.pr.gov.br , lado direito – **Guia de Recolhimento:**
- ✓ **Clique em Guia de Recolhimento Única:**
- ✓ Clique em Avançar

*002-Serviços Administrativos e Outros (STC) – Escolhe Serviço desejado

- ✓ Preenche os dados exigidos
- ✓ Indica a quantidade de serviço a ser paga – no caso 01, e avançar, quando o próprio sistema calcula o valor a ser pago;
- ✓ Avançar para gerar guia.
 - Em Registro, Renovação e inclusão via e-mail, o pagamento deve observar a quantidade exata de cada serviço e indicar as placas relacionadas no campo observação.
 - A taxa de Emissão da LFE é paga anualmente uma por empresa. Recomenda-se pagar junto com a renovação, para vencerem juntas, evitando esquecimento;
 - A taxa de Licença contínua tem a guia gerada pelo próprio sistema, e somente liberará a licença após registrado o pagamento via banco.
 - Não existe baixa de pagamento manual, apenas via sistema.

*037 – DIARIAS DE ESTADA DE VEÍCULO

- ✓ Escolha Decreto 1821/2000
- ✓ Indique escolha o tipo de veículo pela sua capacidade;
- ✓ Preenche exigidos
- ✓ Indique o número de diárias a serem pagas, contando do dia da apreensão, até o dia que irá retirar o veículo no posto.
 - Observe-se que a liberação somente ocorrerá em dias úteis, portanto se pagar na sexta e não retirar o veículo até as 18horas deste dia, somente poderá retirá-lo na segunda, mediante complementação de mais duas diárias.