

Autos nº 228943/01/DER/2000 – 4º Vol.

DTM-SUP/DER-006-27/09/2010

Institucionaliza o Sistema de Aferição do Grau de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos Rodoviários. (1.6)

SENHORES, CHEFE DE GABINETE, DIRETORES DE DEPARTAMENTO, COORDENADOR DE OPERAÇÕES, DIRETORES DE DIVISÃO, DE ASSESSORIAS E SENHORAS, DIRETORA DO SERVIÇO DE AUDITORIA, DA DIVISÃO DE CONTABILIDADE E FINANÇAS E PROCURADORA DE AUTARQUIA CHEFE:

O Superintendente do Departamento de Estradas de Rodagem, no uso de suas atribuições,
considerando a edição da Lei Complementar nº 1.121, de 30/06/2010 ;

considerando a oportunidade de formalização de procedimentos identificadores de grau de satisfação dos usuários de serviços públicos rodoviários,

Determina:

Artigo 1º - Fica instituído no Departamento de Estradas de Rodagem o Sistema de Aferição do Grau de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos Rodoviários.

Artigo 2º - As áreas sensíveis do DER, tais como de Informática, APC – Atendimento Público Centralizado – as UBA's – Unidades Básicas de Atendimento – as Seções de Comunicações, através do Setor de Protocolo e Arquivo, assim como outras a serem identificadas, desenvolverão os instrumentos necessários para alimentação do Sistema de que trata o Artigo 1º.

Artigo 3º - A Comissão Especial instituída através da Portaria SUP/DER-059-12/08/2010 deverá oferecer o suporte adequado, assim como dirimir possíveis dúvidas para o fiel cumprimento desta Determinação.

Artigo 4º - Esta DTM entra em vigor nesta data.

ENGº DELSON JOSÉ AMADOR
SUPERINTENDENTE DO DER

MN/mad