

SEI nº 139.00046610/2024-33

DTM-SUP/DER-011-05/08/2024

Regulamenta as atividades da Ouvidoria e os procedimentos para tratamento de manifestações no âmbito do DER. (1.6)

O Superintendente do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo, de conformidade com os incisos IV e VI do Artigo 18 do Regulamento Básico do DER, aprovado pelo Decreto\_ nº\_26.673, de 28/01/1987,

Considerando as normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, estabelecidas pela Lei\_ nº\_10.294, de 20/04/1999 e pela Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017; e

Considerando o disposto no Decreto\_ nº\_68.156, de 09/12/2023, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Estadual, previstos na Lei nº 10.294, de 20/04/1999;

RESOLVE:

#### DA OUVIDORIA

Artigo 1º - Ficam instituídas as atividades da Unidade Setorial de Ouvidoria, prevista no artigo 4º, inciso II, do Decreto nº 68.156/2023, vinculada à Superintendência, com a finalidade de viabilizar a defesa dos direitos dos usuários de serviços prestados por este Departamento, mediante manifestação de ouvidoria.

Artigo 2º - A Unidade Setorial de Ouvidoria será assessorada pelo Gabinete da Superintendência, relativamente à disponibilização de recursos, necessários ao cumprimento de suas atribuições.

#### DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Artigo 3º - Caberá ao Ouvidor designado, a direção da Unidade Setorial de Ouvidoria, visando a efetividade ao cumprimento das atribuições previstas no artigo 10 do Decreto nº 68.156/2023, segundo competências.

Artigo 4º - São atribuições da Unidade Setorial de Ouvidoria:

I. promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei\_Federal\_ nº\_13.460 /2017, e da Lei nº 10.294/1999;

II. facilitar o acesso do usuário aos meios para acionamento da ouvidoria;

III. receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

IV. processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

V. incentivar a transparência, o acesso à informação e a participação social;

VI. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, no seu âmbito de atuação;

VII. exercer, quando couber, ações de interlocução entre os usuários de serviços e órgãos e entidades, visando ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade dos serviços públicos;

VIII. fomentar e acompanhar a elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, bem como apresentar recomendações sobre seu conteúdo e divulgação; e

IX. remeter ao órgão central do Sistema, quando solicitado ou para atender procedimento instituído, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Parágrafo único - Não se aplicam às denúncias, as ações mencionadas no inciso VII deste artigo.

#### DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Artigo 5º - A Unidade Setorial de Ouvidoria realizará análise dos dados e informações coletados nas manifestações, para subsidiar recomendações e propostas de medidas com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços e da execução dos processos, bem como de correção de falhas.

Parágrafo único – Os resultados apurados pela Unidade serão apresentados no Relatório de Gestão Semestral da Ouvidoria, a ser publicado no site institucional, na seção destinada à Ouvidoria, conforme previsto nos termos da Lei nº 10.294/1999.

#### DO OUVIDOR

Artigo 6º - A nomeação, designação, recondução, exoneração ou de dispensa do Ouvidor para a Unidade Setorial de Ouvidoria deverá observar o disposto no § 4º do artigo 14 do Decreto nº 68.156/2023 e procedimentos estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado.

Artigo 7º - Ao Ouvidor e aos servidores no exercício da função são asseguradas autonomia e independência, permitindo acesso livre a setores, pessoas, processos e documentos de qualquer natureza, desde que necessários ao pleno exercício de suas atribuições, com a responsabilidade de qualquer uso ou divulgação indevida.

Parágrafo único. É dever dos dirigentes e dos servidores do DER atender, com presteza, os pedidos de informação e as requisições de que trata o caput.

#### DAS CONDUTAS E COMPETÊNCIAS

Artigo 8º - São condutas esperadas na atuação dos profissionais de Ouvidoria, além das previstas no Código de Ética da Administração:

I. ouvir o usuário com respeito, preservando sua dignidade e identidade, resguardando o sigilo das informações;

II. reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão, sem prévio julgamento de todo e qualquer preconceito;

III. atuar com transparência, integridade, de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;

IV. facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos.

V. não utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou receber vantagens pessoais e/ou econômicas.

Artigo 9º – De acordo com o artigo 13 do Decreto nº 68.156/2023, o Ouvidor tem as seguintes competências:

I - dirigir a ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições precípua, previstos respectivamente nos artigos 4º e 13 da Lei Federal nº 13.460/2017;

II - representar a ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

III - aplicar os atos normativos e orientações emanados pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos no Decreto citado no caput deste artigo;

V - verificar o cumprimento dos requisitos e competências necessários para composição da equipe de ouvidoria, estimulando o treinamento e aperfeiçoamento contínuo dos servidores;

VI - elaborar relatórios gerenciais das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos prazos previstos na legislação aplicável e quando solicitados pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, ou pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo.

Artigo 10 – A Unidade Setorial de Ouvidoria, por meio de pesquisa prévia de competências desejáveis e identificação de cursos compatíveis, deverá manter plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento aos seus empregados nos temas previstos na Lei nº 10.294/1999, na Lei nº 12.527 /2011 e na Lei nº 13.460/2017.

## DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Artigo 11 - São manifestação do usuário:

I. aquelas estabelecidas no artigo 3º do Decreto nº 68.156/2023; e

II. as denúncias e denúncias de retaliação de que tratam os incisos IV e V do artigo 2º do Decreto nº 68.157/2023.

Artigo 12 - As manifestações dos usuários serão realizadas e recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP, a que se refere o artigo 15 do Decreto nº 68.156/2023.

Parágrafo único – Quando apresentada por outros meios, deverá ser encaminhada no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, para a Unidade Setorial de Ouvidoria, que realizará análise prévia e sua inserção na Plataforma.

Artigo 13 - A Unidade Setorial de Ouvidoria realizará análise prévia, para identificar se a manifestação está adequada quanto à sua tipologia, assunto ou serviços indicados pelo usuário e se apresenta indícios mínimos necessários ao seu prosseguimento.

§ 1º - As manifestações que envolvam matéria alheia ao Departamento, deverão ser encerradas, subsequente ao fornecimento de resposta ao usuário, contendo orientação acerca do órgão ou entidade da administração pública competente para seu tratamento;

§ 2º - O uso de linguagem que não seja clara e objetiva ou a falta de urbanidade na formalização de manifestação poderá ensejar em seu encerramento;

§ 3º - Quando se fizer necessário, o usuário será notificado a complementar as informações constantes de sua manifestação, no prazo de 10 (dez) dias; o não atendimento no prazo concedido, implicará no seu encerramento; e

§ 4º - O prazo estabelecido no artigo 22, sofrerá alteração quando houver a necessidade de esclarecimentos descrita no § 3º, passando a contar da data da resposta do usuário.

Artigo 14 - a Unidade Setorial de Ouvidoria encaminhará as manifestações para as unidades segundo competência, para fornecimento de resposta conclusiva no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de recebimento da solicitação, podendo ser prorrogável em igual período, mediante apresentação de justificativa.

Parágrafo único - As respostas ao usuário devem ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões, tecnicismos e estrangeirismos.

## DO TRATAMENTO DE DENÚNCIA

Artigo 15 – As manifestações de denúncia ou comunicados de irregularidades devem ser apresentadas por meio da opção "denúncia" da Plataforma descrita no artigo 12, de modo a assegurar a preservação da identidade do denunciante.

Parágrafo único – As áreas e servidores que recebam manifestação denúncia ou relato de irregularidades praticadas contra a administração pública, por outros meios que não a Plataforma, deverão encaminhá-las imediatamente à Unidade Setorial de Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Artigo 16 – A Unidade Setorial de Ouvidoria, deverá na análise prévia realizada:

I. proceder com a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, previamente ao seu encaminhamento à Unidade de Apuração, nos termos do Decreto nº 68.157/2023;

II. coletar elementos necessários para o encaminhamento da denúncia às áreas de apuração, inclusive por meio de solicitação de complementação de informações ao denunciante, a fim de indicar, quando possível, valores relacionados à suposta irregularidade, evidências ou indícios mínimos para obtê-las.

Artigo 17 - As manifestações afetas à denúncia ou comunicações de irregularidades, ainda que anônimas, serão encaminhadas à Unidade de Apuração, desde que apresentem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Parágrafo único - Como unidade de apuração, entende-se a Comissão Processante de Apurações Preliminares.

Artigo 18 - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre:

I. o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes e sobre os procedimentos a serem adotados;

II. o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Parágrafo único - A Unidade Setorial de Ouvidoria realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.SP e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao manifestante.

Artigo 19 - Quando do recebimento da denúncia de retaliação, a unidade setorial de ouvidoria deverá encaminhar imediatamente à Controladoria Geral do Estado, a quem caberá a análise prévia, a habilitação, a resposta conclusiva e sua apuração, nos termos da Seção I do Capítulo IV do Decreto nº 68.157/2023.

#### DA PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

Artigo 20 - A Unidade Setorial de Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527/2011, da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 13.709/2018.

§ 1º - A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da Unidade Setorial de Ouvidoria responsável pelo tratamento.

§ 2º - Os elementos de identificação do denunciante poderão ser solicitados pela autoridade responsável pela apuração da denúncia, demonstrada a necessidade de conhecê-la.

§ 3º - O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação deverá ser precedido do consentimento do denunciante.

§ 4º - Na negativa ou ausência de consentimento, a unidade que tenha recebido originalmente a denúncia somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

#### DA RESPOSTA

Artigo 21 - O encerramento das manifestações ocorrerá com a resposta conclusiva enviada ao usuário pela Unidade Setorial de Ouvidoria.

I. Para o elogio, deverão ser informados os encaminhamentos da manifestação ao funcionário e a sua chefia imediata.

II. Para a sugestão e solicitação de providências, a área responsável deverá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida pelo usuário, informando, quando couber, o período estimado de tempo necessário à sua implementação.

III. Para a reclamação, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo usuário.

IV. Para a denúncia, conforme previsto no artigo 19 desta Determinação.

Artigo 22 - O usuário obterá resposta à sua manifestação no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, podendo este prazo, ser prorrogado em igual período, mediante apresentação de justificativa.

#### DO TRATAMENTO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Artigo 23 – As manifestações de pedido de acesso à informação devem ser apresentadas por meio da opção "Pedido de acesso à Informação" da Plataforma descrita no artigo 12, para assegurar seu tratamento conforme dispositivos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 68.155/2023.

Artigo 24 – O pedido de acesso à informação deverá ser atendido exclusivamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão do DER.

#### DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Artigo 25 - A Unidade Setorial de Ouvidoria poderá promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre usuários cidadãos e o DER, bem como entre empregados, no âmbito interno, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

§1 - A viabilidade de resolução de conflito será identificada pela Unidade Setorial de Ouvidoria na análise da manifestação ou por solicitação do usuário ou do gestor e tem como pressuposto a anuência das partes.

§ 2 - Os meios de resolução de conflitos não serão elegíveis quando:

- I. as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II. o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III. a resolução implicar a transigência sobre aplicação de ato normativo ou conduta passível de responsabilização de agente público; e
- IV. quando decorrente de denúncia.

§ 3º - O consentimento entre as partes pela resolução consensual de conflito deverá ser formalizado por meio de Termo de Aceitação de Mediação de Conflitos, modelo anexo I.

§ 4º - Compete à Unidade Setorial de Ouvidoria assegurar as condições necessárias a resolução consensual de conflito, de modo a assegurar:

- I. a discrição ou o sigilo entre as partes e entre estas e o mediador;
- II. a igualdade de tratamento entre as partes;
- III. ambiente de parceria e diálogo, visando aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência.

§ 5º - A resolução consensual de conflito prevista no caput, será conduzida por mediador que registrará em Ata, todo o processo de mediação, como data, horário e local da reunião, identificação dos partícipes, as exposições e posicionamentos quanto ao conflito em questão e sua resolutividade.

## DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Artigo 26 – A Unidade Setorial de Ouvidoria deverá monitorar e adotar medidas para assegurar que a Carta de Serviços aos Usuários se mantenha atualizada no Portal de Serviços ao Cidadão e site institucional, contendo as informações previstas no artigo 26 do Decreto nº 68.156/2023, observando os procedimentos estabelecidos no Guia Prático de Transparência Passiva e a compatibilidade das informações com o Portal de Serviços ao Cidadão do Governo do Estado de São Paulo (<https://servicos.sp.gov.br/>).

§ 1º - Cabe às áreas responsáveis pelos serviços prestados aos usuários, em promover a revisão periodicamente das informações contidas da Carta de Serviços, bem como comunicar a inclusão de novo serviço ou sua descontinuidade à Unidade Setorial de Ouvidoria.

§ 2º - Compete ao Serviço de Divulgação e Relações Públicas (SDG), em conjunto com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CIP) a atualização da Carta de Serviço no Portal de Serviços e site institucional, conforme estabelece a DTM-SUP/DER-012-14/07/2023.

## DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Artigo 27 – Caberá ao Conselho de Usuário de Serviços Públicos como instância consultiva do órgão, com atribuições elencadas no artigo 30 do Decreto nº 68.156/2023, participar de avaliações e consultas afetas aos serviços apresentados na Carta de Serviços, realizadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação –Fala.SP.

§ 1º - O conselho é composto por usuários dos serviços públicos, que se candidatam de forma voluntária, segundo critérios estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado.

§ 2º - A Unidade Setorial de Ouvidoria comunicará ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso do módulo de Conselho de Usuários.

Artigo 28- Caberá à Unidade Setorial de Ouvidoria coordenar a coleta de subsídios junto às áreas internas responsáveis pelos serviços a serem contemplados nas consultas.

Artigo 29- A avaliação estabelecida no artigo 27 do Decreto nº 68.156/2023 poderá ser realizada, a critério da Administração, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

## DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Artigo 30 – Compete à Unidade Setorial de Ouvidoria encaminhar ao SDG as informações com mais busca pelo cidadão, por meio de pedidos de acesso à informação e manifestações recebidas, para disponibilização em transparência ativa.

Parágrafo único. Com base nos pedidos de acesso à informação, poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pelo DER.

Artigo 31 – Compete ao SDG, conforme atribuição prevista na Portaria SUP/DER-020-02/03/2018, em promover a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, relativas a seus campos funcionais ou escopos institucionais, no site institucional do DER, em seção destinada exclusivamente à Transparência Ativa, segundo padrões estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado, conforme previsto no artigo 22 do Decreto nº 68.155/2023.

## DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 32 - O acesso às manifestações e aos pedidos de acesso à informação deverão ficar restritos aos servidores que necessariamente realizam o seu tratamento.

Artigo 33 - Todos os que tenham acesso às manifestações e aos pedidos de acesso à informação deverão observar o sigilo quanto ao conteúdo e a identidade dos manifestantes.

Artigo 34 – As atividades da Ouvidoria e Ouvidor regulamentadas por este ato normativo, observam as disposições previstas na Lei nº 10.294/1999, Lei nº 12.527/2011, respectivos Decretos regulamentares e Resoluções emitidas pela Controladoria Geral do Estado.

Artigo 35 - A inobservância ao disposto nesta DTM, sujeitará o responsável às penalidades previstas em lei.

Artigo 36 – Esta DTM entra em vigor nesta data.

**SERGIO HENRIQUE CODELO NASCIMENTO**  
**SUPERINTENDENTE DO DER**

MAD/kmy