

SEI nº 139.00009900/2023-15

DTM-SUP/DER-015-23/09/2024

Regulamenta o uso de divulgação da Carta de Serviços ao Usuário no DER. (1.6)

CHEFE DE GABINETE, DIRETORES DE DEPARTAMENTO, COORDENADORES DE ÁREAS DE TRABALHO, DIRETORES DE DIVISÃO E ASSESSORIAS, E DIRETOR DO SERVIÇO DE AUDITORIA E PROCURADORA DE AUTARQUIA CHEFE:

O Superintendente do Departamento de Estradas de Rodagem, no uso de suas atribuições,

Considerando a Lei\_Federal\_nº\_13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e

Considerando o Decreto\_nº\_68.156, de 09 de dezembro de 2023, que regulamenta a Lei nº\_10.294, de 20 de abril de 1999, e estabelece informações mínimas a serem apresentadas na Carta de Serviço ao Usuário

DETERMINA:

Artigo 1º - Fica oficializada a Carta de Serviços ao Usuário no Departamento de Estradas de Rodagem, em conformidade com o Artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 e artigo 26 do Decreto nº 68.156/2023.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo DER/SP, as formas de acesso à esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pelo Departamento, de acordo com o § 2º, artigo 26 do Decreto nº 68.156/2023.

Artigo 2º - A Carta de Serviços do Departamento deverá ser replicada em igual conformidade no Portal de Serviço do Estado de São Paulo ([www.https://servicos.sp.gov.br/](http://www.https://servicos.sp.gov.br/)), com descrição das seguintes informações:

I. Denominação do serviço prestado: descrever nome do serviço.

II. O que é: descrever a finalidade ou objetivo do serviço prestado, prazo para solicitação, se for o caso e validade do serviço.

III. Tipo de Serviço: Forma de atendimento, informar os tipos de canais de atendimento disponíveis:

a. Presencial: informar Unidade(s), endereço e horário de atendimento.

- b. Digital: informar forma utilizada, como site, aplicativo ou e-mail, com inclusão de link para acesso.
- c. Contato: descrever forma de contato (telefone ou e-mail).
- IV. Público: descrever a quem se destina o serviço, se pessoa física ou jurídica e condições para requerer.
- V. Como fazer: quais as etapas do serviço e tempo de duração de cada etapa.
- VI. Documentação necessária: descrever quais documentos devem ser apresentados pelo usuário e disponibilizar modelos de formulários, quando houver.
- VII. Quanto tempo leva: descrever prazo de atendimento em dias.
- VIII. Quanto custa: descrever o valor cobrado pela prestação do serviço e forma de pagamento disponível.
- IX. Outras informações: descrever informação complementares ao serviço, julgadas de interesse dos usuários.
- X. Legislação: descrever amparo legal afeto ao serviço, tais como, Leis, Decretos, Portarias, dentre outros.

Artigo 3º - Compete ao Serviço de Divulgação e Relações Públicas (SDG) e, em conjunto com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CIP), promover atualização do Portal de Serviços que deverá ser replicada em página específica, destinada à Carta de Serviço no site do Departamento.

Parágrafo único - A atualização da Carta de Serviço no Portal de Serviços é realizada por responsável do SDG cadastrado no Portal por meio do site (<https://servicos.sp.gov.br/servicos/login/>), administrado pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP) e pela Secretaria de Gestão e Governo Digital (SGGD).

Artigo 4º - Visando promover a padronização da divulgação dos serviços prestados no site do DER, compete ao SDG:

- I. Promover a configuração da página da internet a ser disponibilizada no site do DER, para divulgação de cada serviço prestado, contendo as informações descritas no artigo 2º, para aprovação desta Superintendência; e
- II. Realizar levantamento junto às áreas responsáveis pelos serviços prestados aos usuários, visando sua divulgação em atendimento à legislação.

Artigo 5º - Compete à Unidade Setorial de Ouvidoria, conforme atribuição prevista no inciso VIII do artigo 10 do Decreto nº 68.156/2023, fomentar, acompanhar a elaboração e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário, bem como apresentar recomendações sobre seu conteúdo e divulgação, a fim de assegurar que a Carta de Serviços aos Usuários se mantenha atualizada no Portal de Serviços ao Cidadão e site institucional.

Artigo 6º - Compete às Unidades responsáveis pelos serviços prestados aos usuários, subsidiar a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, mediante o fornecimento das informações elencadas no

artigo 2º, bem como promover a elaboração e/ou atualização de normativos afetos aos respectivos serviços.

Artigo 7º - A qualidade e efetividade dos serviços prestados aos usuários será objeto de avaliação de Conselho de Usuários de Serviços Públicos, previsto no artigo 29 do Decreto nº 68.156/2023.

Artigo 8º - Esta DTM entra em vigor nesta data, ficando revogada a DTM-SUP/DER-012-14/07/2023.

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

MAD/amgl