



SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
SUPERINTENDÊNCIA

-018-02/12/2024nº 139.00046610/2024-33

DTM-SUP/DER-018-02/12/2024

Altera a DTM-SUP/DER-011-05/08/2024, que 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,

**DETERMINA:**

Artigo 1º - Fica assim redigido o artigo 25 da DTM-SUP/DER-011-05/08/2024:

“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.



SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA  
**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM**  
SUPERINTENDÊNCIA

§ 3º - Havendo consentimento entre as partes pela resolução consensual de conflito, a Unidade Setorial de Ouvidoria adotará os procedimentos estabelecidos no Manual de Resolução de Conflitos, constante do Anexo, parte integrante desta DTM.

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

- I. a discricção ou o sigilo entre as partes e entre estas e o mediador;
- II. a igualdade de tratamento entre as partes; e
- 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.”

Artigo 2º – Esta DTM entra em vigor nesta data.

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

MAD/kmy