

SEI nº 139.00009900/2023-15

DTM-SUP/DER-012-14/07/2023
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 DIRETORA 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,

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, de 26 de junho de 2017.

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

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pelo Departamento.

Artigo 2º - Esta DTM estabelece normas básicas de transparência para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pelo DER.

Artigo 3º - Compete ao Serviço de Divulgação e Relações Públicas – SDG - e, em conjunto com a Coordenadoria de Tecnologia

da Informação – CIP/DP - o gerenciamento e a implantação da Carta de Serviços ao Usuário nas mídias digitais do Departamento.

Artigo 4º - Compete ao SDG, área responsável pela manutenção e alimentação da Carta de Serviços ao Usuário, concomitantemente com as Diretorias e Divisões Regionais do Departamento, a atualização dos serviços prestados pela Autarquia.

Parágrafo único - A Carta ora oficializada no Artigo 1º desta DTM acha-se disponibilizada no site do DER www.der.sp.gov.br.

Artigo 5º - O Anexo I - Lei Federal nº 13.460/2017 e Anexo II - Carta de Serviços ao Usuário são partes integrantes desta DTM que entra em vigor nesta data.

SERGIO HENRIQUE CODELO NASCIMENTO
SUPERINTENDENTE DO DER

MAD/cmb