



2025

Relatório de Avaliação

**Conselho de Usuários de
Serviços Públicos**

Ouvidoria

Relatório de Avaliação

Conselho de Usuários de Serviços Públicos

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. CONTEXTUALIZAÇÃO	4
4. PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS.....	6
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	7
5.1 Penalidade de Advertência por Escrito	8
5.2 Defesa Prévia Contra Autuação de Trânsito	11
5.3. Indicação de Condutor de Pessoa Jurídica.....	15
5.4. Recurso Contra Penalidade de Multa de Trânsito em 1ª Instância - JARI ..	19
5.5. Recurso em 2ª Instância de Multa de Trânsito - CETRAN.....	23
5.6. Restituição de Multa Paga.....	27
5.7. Baixa de Multa.....	30
5.8. Cancelamento de Inscrição no CADIN.....	30
6. CONCLUSÃO	31

1. INTRODUÇÃO

O objetivo da avaliação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos é assegurar que os serviços prestados à população sejam de qualidade, acessíveis e alinhados com suas expectativas. Além disso, busca-se promover uma gestão pública mais eficiente, justa e transparente. A colaboração entre o poder público e os cidadãos possibilita resultados mais eficazes e uma sociedade mais satisfeita com os serviços oferecidos.

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos está disposto no Capítulo V, da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Assim, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Governo de São Paulo são regulamentados no Capítulo VI do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, com procedimentos operacionais definidos na Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

O serviço público é toda atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

O Departamento de Estradas de Rodagem disponibiliza no Portal de Serviços do Estado de São Paulo (<https://servicos.sp.gov.br/>) uma lista de 33 serviços prestados pelo DER, por meio, que são apresentados na Carta de Serviços no site oficial do DER.

Em resposta à alta demanda de manifestações recebidas pela Ouvidoria relacionadas à Coordenadoria de Multas, foi realizada uma reunião conjunta com as áreas responsáveis. Decidiu-se que os serviços prestados pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER/SP),

oriundos da Coordenadoria de Multas, seriam avaliados pelo Conselho de Usuários no ano de 2024.

Dessa forma, a Ouvidoria, em parceria com a Coordenadoria de Multas, aplicou 8 pesquisas para os 37 conselheiros cadastrados, para avaliar os seguintes serviços públicos prestados pelo DER.

1. Protocolar Defesa Prévia contra autuação de trânsito
2. Protocolar Penalidade de Advertência por Escrito
3. Protocolar Recurso contra penalidade de multa de trânsito em 1ª instância JARI
4. Protocolar Recurso em 2ª Instância à penalidade de multa de trânsito ao CETRAN
5. Protocolar Indicação de Condutor
6. Restituição de Multa Paga
7. Baixa de Multa Paga
8. Cancelamento de Inscrição no Cadin Estadual

3. METODOLOGIA

Os formulários de avaliação foram disponibilizados na plataforma Fala SP, especificamente no campo destinado ao Conselho de Usuários. A plataforma foi devidamente informada aos conselheiros, destacando que a avaliação deveria ser realizada até o dia 31/12/2024.

No item Análise dos Resultados serão apresentados os formulários preenchidos pelos conselheiros, contendo os questionamentos a respeito de cada serviço avaliado.

Foram realizadas as seguintes etapas para avaliação dos serviços a serem avaliados:

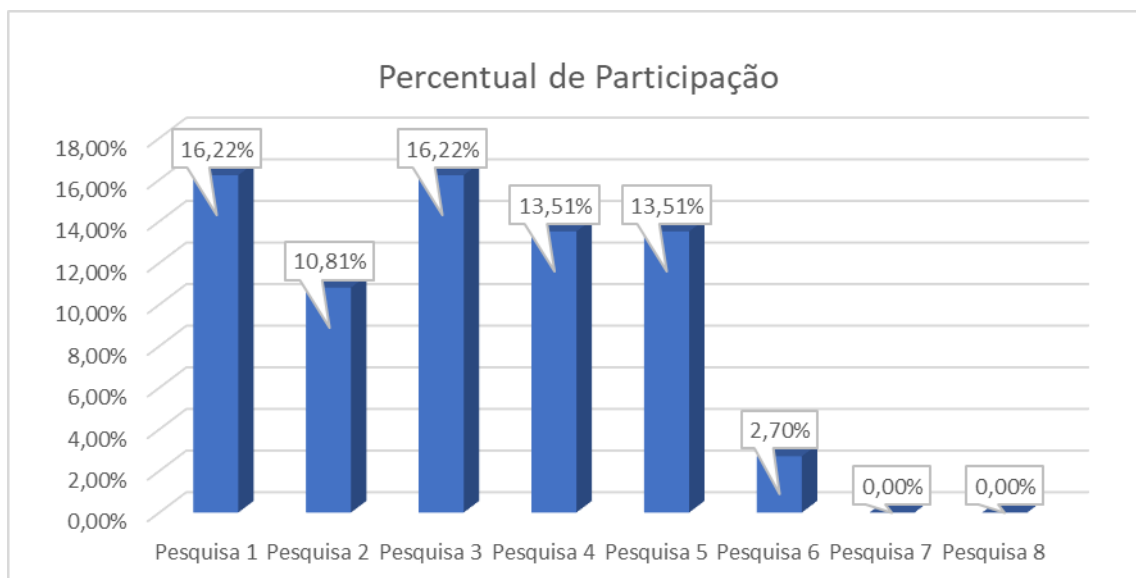
- ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto às áreas responsáveis pelos serviços prestados.
- ETAPA 02: Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.
- ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação por meio de questionário disponibilizado na plataforma FALA SP
- ETAPA 05: Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nos formulários preenchidos.

4. PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS

O Conselho de Usuários conta com um total de 37 conselheiros cadastrados. No entanto, o número de respostas foi significativamente baixo:

- 6 conselheiros participaram das pesquisas de avaliação, o que representa aproximadamente 16% da participação total esperada.
- 2 pesquisas não foram respondidas por nenhum participante, são elas: Baixa de Multa Paga e Cancelamento de Inscrição no Cadin Estadual.





5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

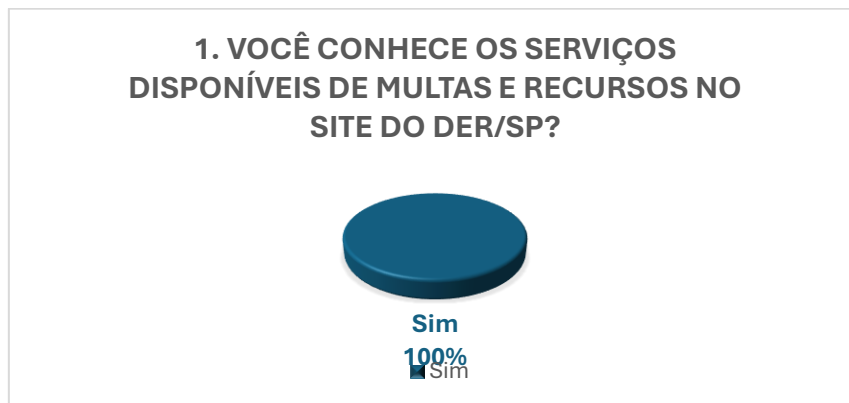
1. **Participação:** A participação dos conselheiros nas pesquisas foi abaixo do esperado. Com 37 conselheiros cadastrados, a participação de apenas 6 membros nas avaliações reflete uma taxa de resposta muito baixa, o que pode indicar falta de engajamento ou dificuldades no preenchimento das avaliações.
2. **Pesquisas Não Respondidas:** As pesquisas relativas à "Baixa de Multa Paga" e "Cancelamento de Inscrição no Cadin Estadual" não receberam nenhuma resposta. Essa ausência de feedback pode indicar que esses serviços não geraram manifestações relevantes entre os conselheiros ou que houve dificuldades no acesso às pesquisas, o que deve ser investigado mais a fundo.
3. **Engajamento:** A baixa taxa de participação nas avaliações compromete a representatividade dos dados coletados, limitando a capacidade de análise de melhorias nos serviços oferecidos. A falta de respostas

também impede uma avaliação mais detalhada e a proposição de mudanças ou melhorias significativas para esses serviços específicos.

5.1 Penalidade de Advertência por Escrito

É um processo pelo qual o proprietário do veículo ou o condutor infrator pode solicitar a conversão de uma infração de trânsito em penalidade de advertência por escrito, o serviço poderá ser acessado no link <https://www.der.sp.gov.br/WebSite/Index.aspx>, no menu Serviços, aba Multas e Recursos.

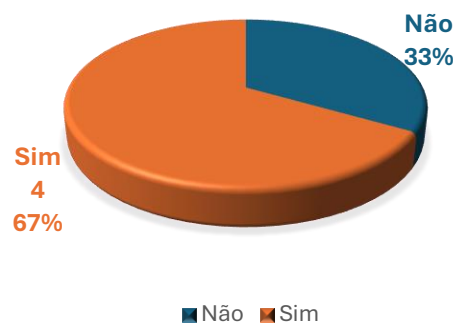
Resultados da pesquisa aplicada:



3. QUAL FOI O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO?



4. O SERVIÇO PRESTADO ATENDEU A SUA SOLICITAÇÃO?



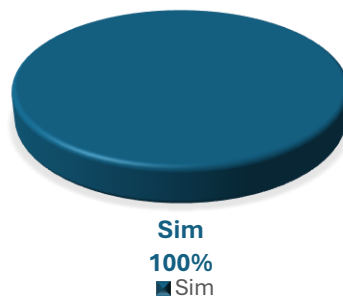
5. A RESPOSTA OU ATENDIMENTO APRESENTADO PÔDE SER FACILMENTE COMPREENDIDA?



6 . VOCÊ TEVE FACILIDADE EM CADASTRAR O SEU RECURSO PELO SITE, CORREIOS OU PRESENCIAL?



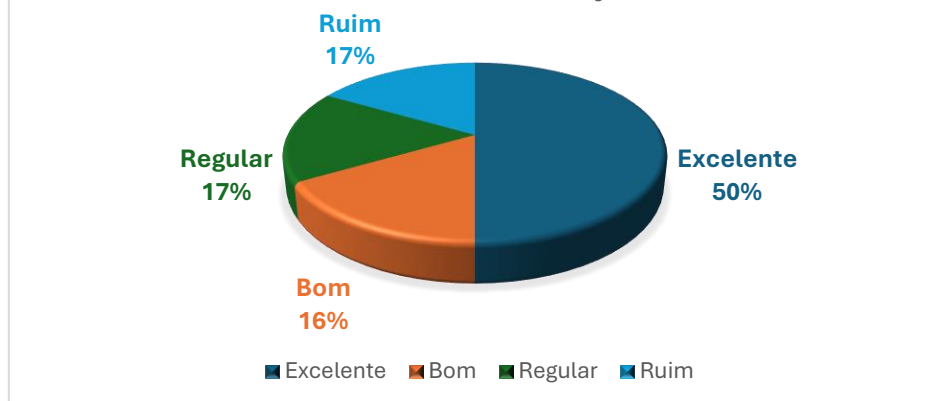
7. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS?



8. VOCÊ TEVE FACILIDADE EM CADASTRAR O SEU RECURSO PELO SITE, CORREIOS OU PRESENCIAL?



9. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?



10. Qual sugestão para melhoria do serviço prestado?

Respostas:

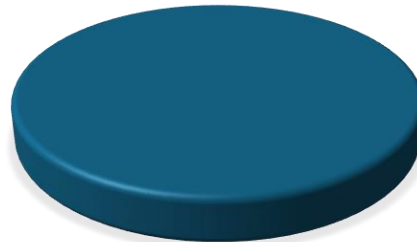
- A Conversão em Advertência deve atender ao disposto no Artigo 267 do CTB. Portanto, não há necessidade de o bom condutor realizar a solicitação da conversão, sendo obrigação por Lei, que a Autoridade de Trânsito conceda esse benefício.
- Deixar registrado o motivo do indeferimento do pedido de advertência por escrito e possibilitar o reenvio do pedido antes do prazo final.
- O fato de o site somente aceitar documentos no formato JPG dificulta o procedimento, desta forma seria prudente por parte do órgão aceitar documentos no formato pdf, para facilitar o protocolo
- Sem sugestões.
- Serviço não utilizado

5.2 Defesa Prévia Contra Autuação de Trânsito

A defesa da autuação, ou defesa prévia, é uma chance de apontar erros ou problemas na Notificação de Autuação de Infração de Trânsito ou no Auto de Infração de Trânsito (AIT). O objetivo é que o Auto de Infração seja cancelado antes que qualquer penalidade seja aplicada. O serviço poderá ser acessado no link <https://www.der.sp.gov.br/WebSite/Index.aspx>, no menu Serviços, aba Multas e Recursos.

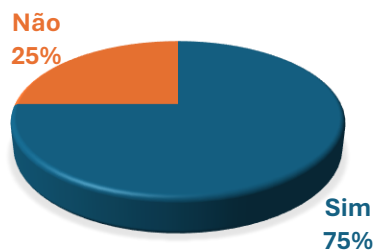
Resultados da pesquisa aplicada:

1. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS DE MULTAS E RECURSOS?



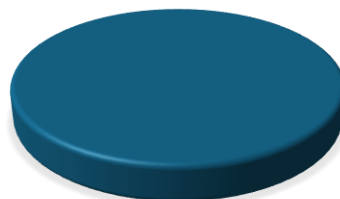
Sim
100%
■ Sim

2. VOCÊ JÁ PROTOCOLOU A DEFESA PRÉVIA CONTRA AUTUAÇÃO DE TRÂNSITO?



Sim 75%
Não 25%
■ Sim ■ Não

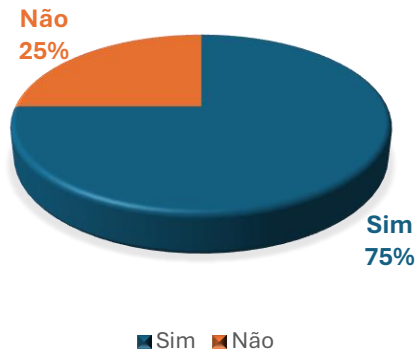
3. QUAL FOI O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO?



Site do
DER/SP

■ Site do DER/SP

4. O SERVIÇO PRESTADO ATENDEU A SUA SOLICITAÇÃO?



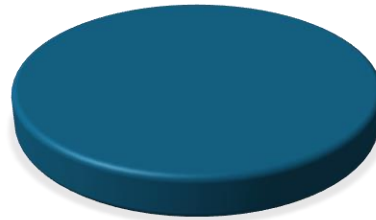
5. A RESPOSTA OU ATENDIMENTO APRESENTADO PÔDE SER FACILMENTE COMPREENDIDA?



6. VOCÊ TEVE FACILIDADE NO ACESSO E VISUALIZAÇÃO DO RESULTADO DE JULGAMENTO (DEFERIDO/INDEFERIDO) DO PROCESSO?



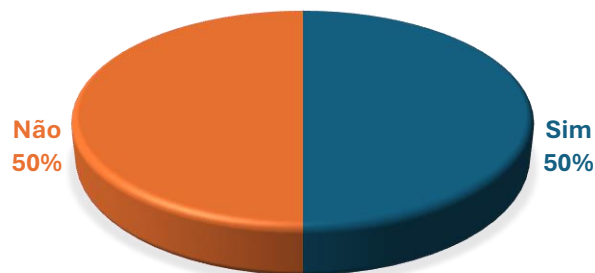
7. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS?



Sim

■ Sim

8. VOCÊ TEVE FACILIDADE EM CADASTRAR O SEU RECURSO, SEJA PELA SITE, CORREIOS OU PRESENCIAL?

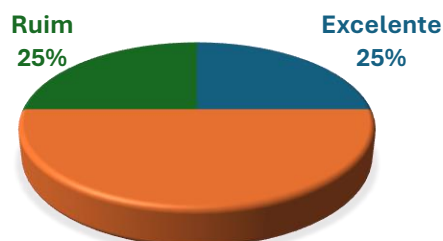


Não
50%

Sim
50%

■ Sim ■ Não

9. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?



Ruim
25%

Excelente
25%

Bom
50%

■ Excelente ■ Bom ■ Ruim

10. Qual sugestão para melhoria do serviço prestado?

Respostas:

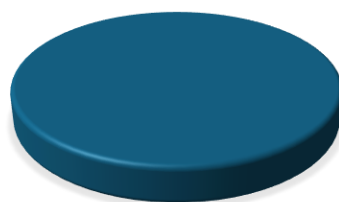
- A possibilidade de envio dos recursos em formato PDF já que atualmente só é possível o envio em JPG. A disponibilização da Ata de Julgamento por parte de Autoridade de Trânsito para futuro recurso JARI.
- O fato de o site somente aceitar documentos no formato JPG dificulta o procedimento, além de restringir a inclusão de no máximo 10 documentos, DESTA FORMA SERIA PRUDENTE POR PARTE DO ÓRGÃO ACEITAR DOCUMENTOS NO FORMATO PDF E NÃO LIMITAR A DOCUMENTAÇÃO, PARA FACILITAR O PROTOCOLO DO RECURSO ADM
- Sem sugestões.
- Serviço não utilizado

5.3. Indicação de Condutor de Pessoa Jurídica

A indicação de condutor é o processo pelo qual o proprietário do veículo informa à Autoridade de Trânsito quem estava dirigindo o veículo no momento da autuação. O prazo para apresentar a indicação de condutor está especificado na notificação de autuação. Se a indicação não for feita até o final desse prazo, o proprietário do veículo será considerado responsável pela infração cometida.

Resultados da pesquisa aplicada:

1. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS DE MULTAS E RECURSOS?

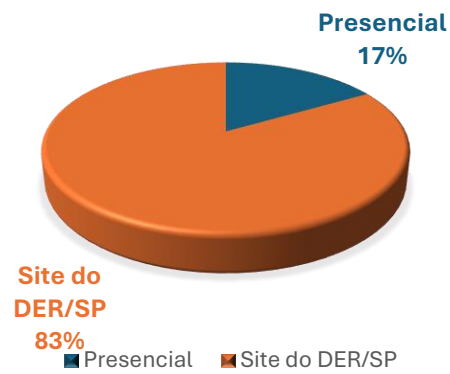


Sim
100%
■ Sim

2. VOCÊ JÁ PROTOCOLOU INDICAÇÃO DE CONDUTOR?



3. QUAL FOI O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO?



4. VOCÊ TEVE FACILIDADE PARA REALIZAR O PROTOCOLO?



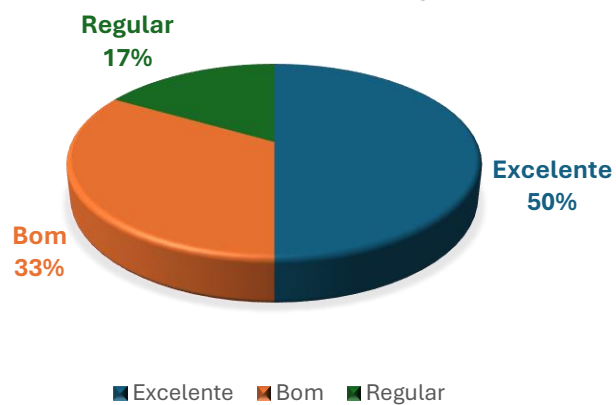
5. VOCÊ TEVE DIFICULDADE EM ENVIAR OS DOCUMENTOS SOLICITADOS?



6. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS?



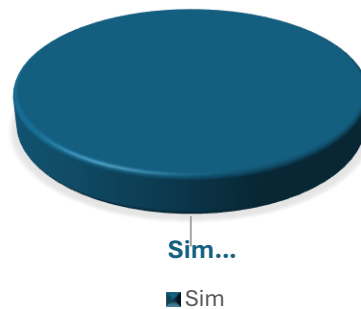
7. COMO VOCÊ AVALIARIA O SERVIÇO PRESTADO?



8. A RESPOSTA OU ATENDIMENTO APRESENTADO PÔDE SER FACILMENTE COMPREENDIDA?



9. AS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS NO SITE DO DER/SP SOBRE O SERVIÇO AVALIADO SÃO CLARAS?



10. Qual a sua sugestão para melhoria do atendimento?

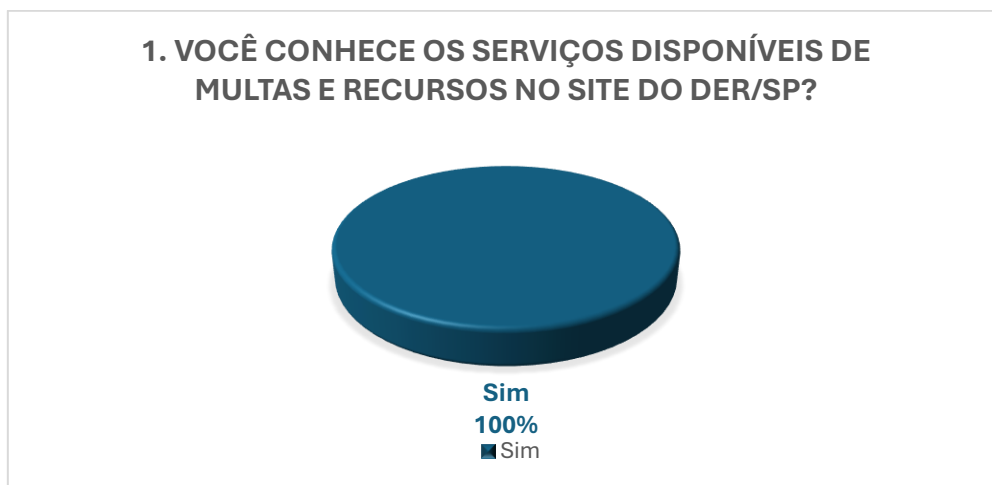
Respostas:

- A possibilidade de envio dos recursos em formato PDF já que atualmente só é possível o envio em JPG.
- Sem sugestões.
- Serviço não utilizado
- Unificar através de um portal de serviços de pessoas físicas e jurídicas, para que elas possam se comunicar com os órgãos com a indicação de responsáveis pelas atividades.

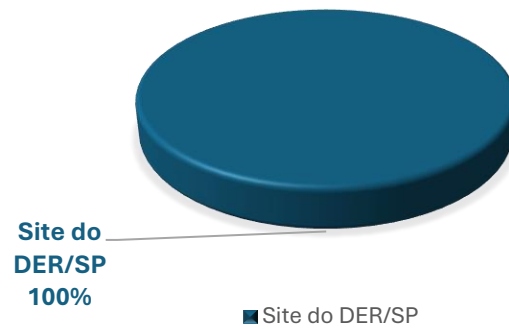
5.4. Recurso Contra Penalidade de Multa de Trânsito em 1ª Instância - JARI

O recurso é o meio utilizado para contestar uma multa de trânsito. Para recorrer, o cidadão deve aguardar o recebimento da Notificação de Penalidade.

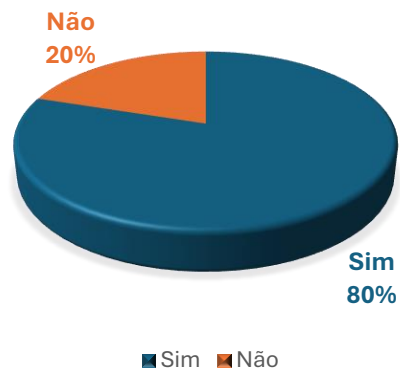
Resultados da pesquisa aplicada:



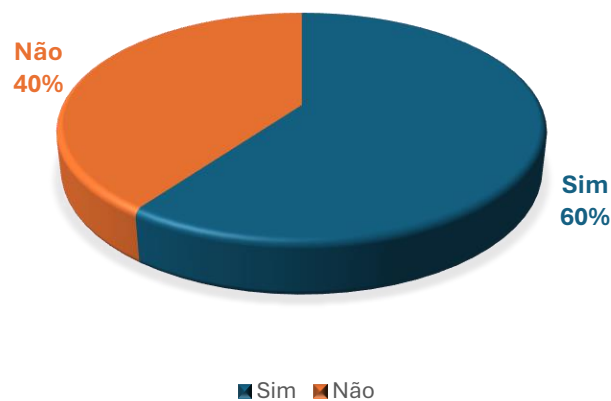
3. QUAL FOI O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO?



4. O SERVIÇO PRESTADO ATENDEU A SUA SOLICITAÇÃO?



5. A RESPOSTA OU ATENDIMENTO APRESENTADO PÔDE SER FACILMENTE COMPREENDIDA?



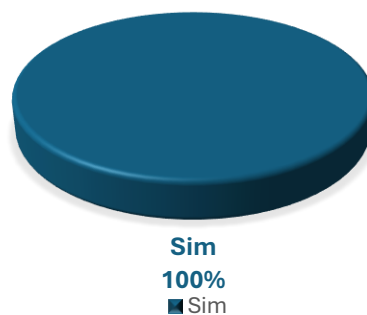
6. VOCÊ TEVE FACILIDADE NO ACESSO E VISUALIZAÇÃO DO RESULTADO DE JULGAMENTO (DEFERIDO/INDEFERIDO) DO PROCESSO?

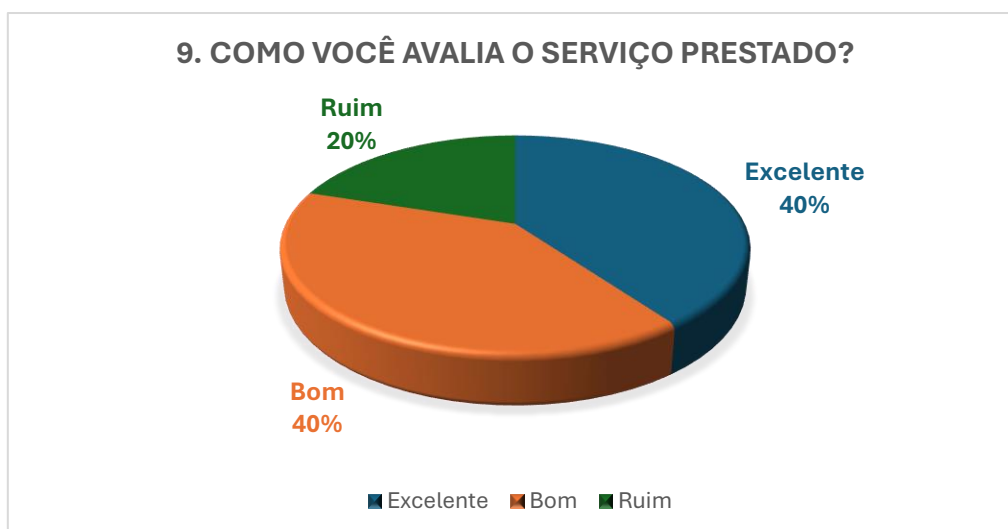


7. VOCÊ TEVE FACILIDADE EM CADASTRAR O SEU RECURSO, SEJA PELA SITE, CORREIOS OU PRESENCIAL?



8. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS?





10. Qual sugestão para melhoria do serviço prestado?

Respostas:

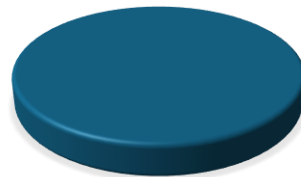
- A possibilidade de envio dos recursos em formato PDF já que atualmente só é possível o envio em JPG. Outro fator importante seria uma lista de documentos a serem atendidos de forma obrigatória, como por exemplo, requerimento, CNH condutor etc., sendo que se são obrigatórios para o aceite.
- Não utilizei o canal
- O fato de o site somente aceitar documentos no formato jpeg dificulta o procedimento, além de restringir a inclusão de no máximo 10 documentos, DESTA FORMA SERIA PRUDENTE POR PARTE DO ÓRGÃO ACEITAR DOCUMENTOS NO FORMATO PDF E NÃO LIMITAR A DOCUMENTAÇÃO, PARA FACILITAR O PROTOCOLO DO RECURSO ADMINISTRA
- O sistema próprio de interposição de recursos de DER é bom e prático de se usar, porém ele não demonstra a fundamentação do julgador no ato da própria consulta, o que uma implementação seria uma funcionalidade útil ao usuário.
- Sem sugestões

5.5. Recurso em 2ª Instância de Multa de Trânsito - CETRAN

O recurso em 2ª instância é apresentado ao Conselho Estadual de Trânsito de São Paulo (CETRAN) após o indeferimento do recurso em 1ª instância pela Junta Administrativa de Recursos de infrações (Jari).

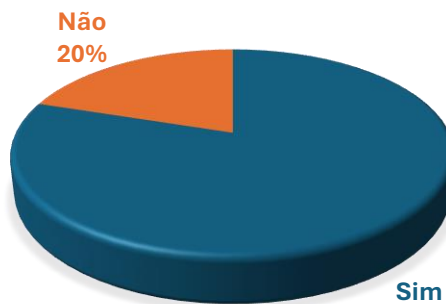
Resultados da pesquisa aplicada:

1. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS DE MULTAS E RECURSOS NO SITE DO DER/SP?



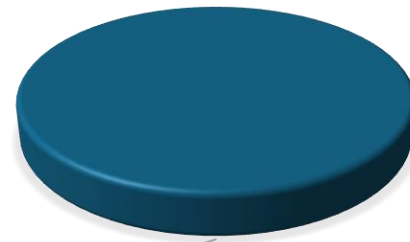
Sim
100%
■ Sim

2. VOCÊ JÁ PROTOCOLOU RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA DE MULTA DE TRÂNSITO - CETRAN?



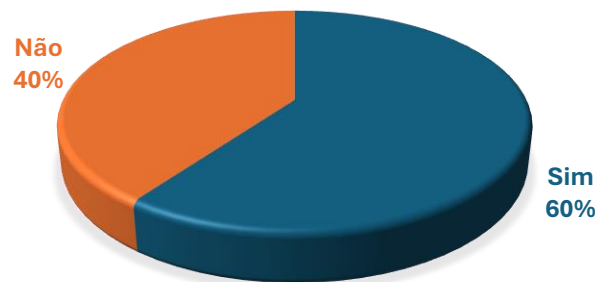
■ Sim ■ Não

3. QUAL FOI O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO?



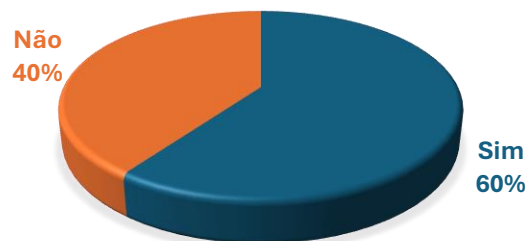
Site do
DER/SP
100% ■ Site do DER/SP

4. O SERVIÇO PRESTADO ATENDEU A SUA SOLICITAÇÃO?



■ Sim ■ Não

5. A RESPOSTA OU ATENDIMENTO APRESENTADO PÔDE SER FACILMENTE COMPREENDIDA?

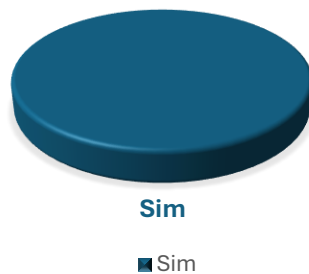


■ Sim ■ Não

6. VOCÊ TEVE FACILIDADE EM CADASTRAR O SEU RECURSO, SEJA PELA SITE, CORREIOS OU PRESENCIAL?



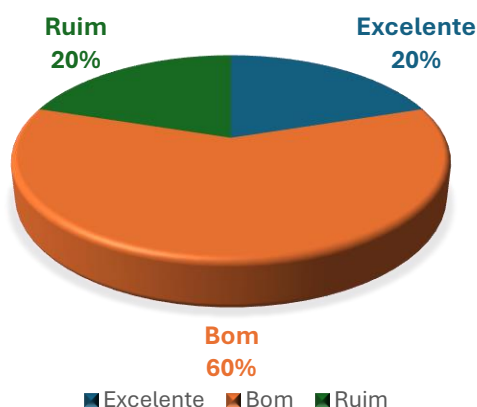
7. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS?



8. VOCÊ TEVE FACILIDADE NO ACESSO E VISUALIZAÇÃO DO RESULTADO DE JULGAMENTO (DEFERIDO/INDEFERIDO) DO PROCESSO?



9. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?



10. Qual sugestão para melhoria do serviço prestado? *

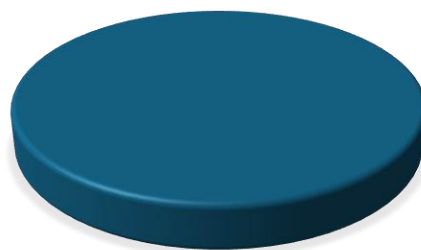
- "A possibilidade de envio dos recursos em formato PDF já que atualmente só é possível o envio em JPG. "
- O fato de o site somente aceitar documentos no formato JPG dificulta o procedimento, além de restringir a inclusão de no máximo 10 documentos, DESTA FORMA SERIA PRUDENTE POR PARTE DO ÓRGÃO ACEITAR DOCUMENTOS NO FORMATO PDF E NÃO LIMITAR A DOCUMENTAÇÃO, PARA FACILITAR O PROTOCOLO DO RECURSO ADM
- O sistema próprio de interposição de recursos de DER é bom e prático de se usar, porém ele não demonstra a fundamentação do julgador no ato da própria consulta, o que uma implementação seria uma funcionalidade útil ao usuário.
- Sem sugestões.
- Serviço não utilizado

5.6. Restituição de Multa Paga

A restituição de pagamento de multas de trânsito é um direito do cidadão que se refere ao reembolso de valores pagos por penalidades consideradas indevidas ou que foram anuladas. Este processo é importante para garantir a justiça e a transparência nas aplicações de multas, assegurando que motoristas não sejam penalizados injustamente.

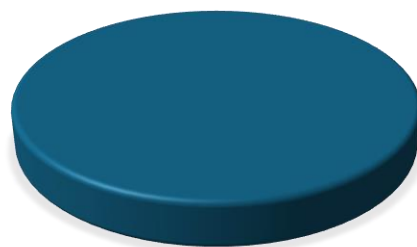
Resultados da pesquisa aplicada:

1. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS DE MULTAS E RECURSOS NO SITE DO DER/SP?



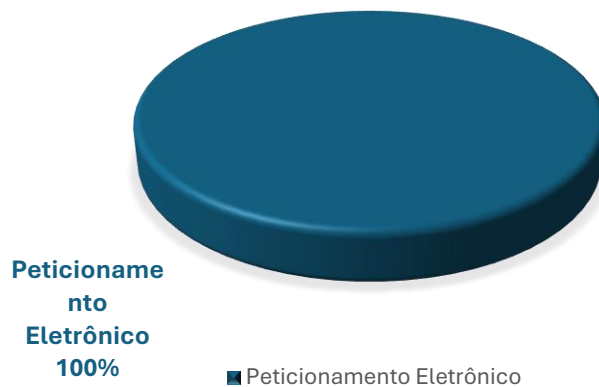
Não
100%
■ Não

2. VOCÊ JÁ USOU O SERVIÇO DE RESTITUIÇÃO DE MULTA?

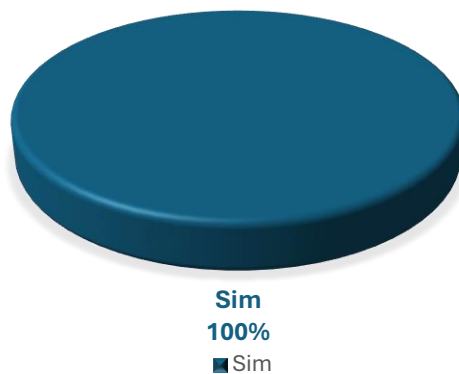


Não
100%
■ Não

3. QUAL FOI O CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO?



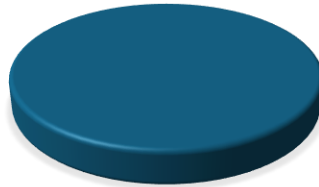
4. CONSIDERANDO A LEI 9.784/1999, QUE PREVÊ ATÉ 15 DIAS, ÚTEIS PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO, ESTE PRAZO FOI RESPEITADO?



5. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA A SUA SOLICITAÇÃO FORAM ÚTEIS?

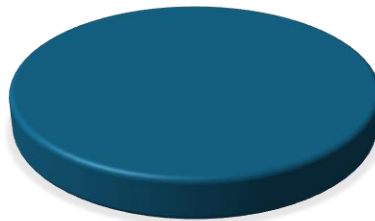


6. CONSIDERANDO A LEI Nº 10.177/1998, QUE PREVÊ ATÉ 60 DIAS, PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO, FOI ATENDIDO EM TEMPO HÁBIL?



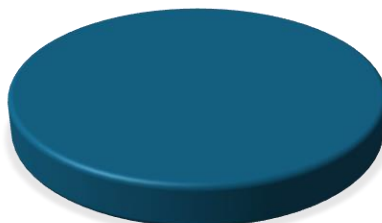
Sim
100%
■ Sim

7. NA SOLICITAÇÃO ENVIADA, FOI NECESSÁRIO ACRESCENTAR DOCUMENTAÇÃO?



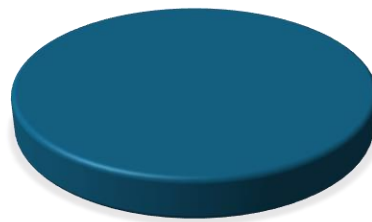
Sim
100%
■ Sim

8. O PRAZO ESTIPULADO PARA O ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO É SATISFATÓRIO?



Sim
100%
■ Sim

9. COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO PRESTADO?



Excelente
100%
■ Excelente

10. Você teria alguma sugestão para melhoria do serviço prestado?

Respostas:

- Sem sugestões

5.7. Baixa de Multa

É possível pagar, multas de trânsito e outros débitos de veículo por meio de RENAVAM e QR code Pix, junto Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado (Sefaz-SP).

Resultados da pesquisa aplicada:

Os formulários disponibilizados não foram respondidos

5.8. Cancelamento de Inscrição no CADIN

O cadastro informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais - CADIN Estadual em São Paulo é um cadastro que lista as pessoas e empresas com dívidas não pagas junto ao Departamento de Estradas de Rodagem de São Paulo (DER/SP) e outras entidades do governo estadual.

Resultados da pesquisa aplicada:

Os formulários disponibilizados não foram respondidos

6. CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços públicos prestados pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER/SP) evidenciou aspectos cruciais para o aprimoramento da gestão pública e a qualidade dos serviços ofertados à população. A baixa participação dos conselheiros nas pesquisas realizadas, com apenas 6 respostas de um total de 37 membros cadastrados, sinaliza a necessidade de ações para engajar mais efetivamente os participantes e garantir a representatividade dos resultados.

A falta de respostas em pesquisas relacionadas à "Baixa de Multa Paga" e "Cancelamento de Inscrição no Cadin Estadual" sugere que esses serviços podem ter gerado pouco impacto entre os usuários, ou que houve dificuldades no processo de coleta de informações. Assim, é essencial investigar as razões para o baixo envolvimento e promover melhorias na comunicação, acessibilidade e incentivo à participação dos conselheiros.

Além disso, a análise das sugestões fornecidas pelos poucos participantes revela aspectos importantes que podem ser ajustados, como a aceitação de diferentes formatos de documentos e a implementação de melhorias nos sistemas de recursos. Tais ajustes podem facilitar a experiência do usuário e garantir uma prestação de serviços mais ágil e eficiente.

Por fim, é imprescindível que a avaliação continue sendo aprimorada, com a adoção de medidas para aumentar a adesão às pesquisas e otimizar as propostas de retorno dos cidadãos. A implementação de ações estratégicas de engajamento e o aprimoramento contínuo das plataformas de interação com os cidadãos contribuirão para que os serviços prestados estejam cada vez mais alinhados às necessidades da população, garantindo um governo mais transparente, eficiente e próximo de seus cidadãos.



DER



Ouvidoria