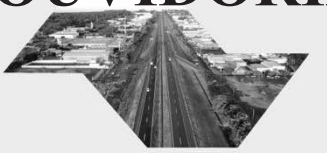
ASSESSORIA DE OUVIDORIA



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

DER

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS
Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....2

2. CONTEXTUALIZAÇÃO 2

3. METODOLOGIA.....3

4. PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS.....3

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....4

5.1. Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios.....4

5.2. Autorização Especial de Trânsito – AET 5

5.3. Ouvidoria.....6

5.4. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....7

5.5. Ocupação de Faixa de Domínio.....7

5.6. Ressarcimento de Danos em Veículos.....9

5.7. Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação.....10

5.8. Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao tráfego (CARTÃO CAMINHÃO) 11

6. CONCLUSÃO 11

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 públicos 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 17, de 21 de novembro de 2024.

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 30 serviços prestados pelo DER/SP, por meio, que são apresentados na Carta de Serviços no site oficial do DER/SP.

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), que seriam avaliados no ano de 2025 pelo Conselho de Usuários de Serviços Públicos

Dessa forma, a Ouvidoria, em parceria com as Diretoria de Operações Viárias, Diretoria de Planejamento e Coordenadorias Gerais Regionais, aplicou 8 pesquisas para 66 conselheiros cadastrados, para avaliar os seguintes serviços públicos prestados pelo DER/SP:

1. Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios
2. Autorização Especial de Trânsito – AET
3. Ouvidoria

4. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

5. Ocupação de Faixa de Domínio

6. Ressarcimento de Danos em Veículos

7. Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação

8. Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao Tráfego (CARTÃO CAMINHÃO).

3. METODOLOGIA

Os formulários de avaliação foram disponibilizados na plataforma Fala SP, especificamente no campo destinado ao Conselho de Usuários. Os conselheiros foram informados por meio do e-mail cadastrado na plataforma, destacando que a avaliação deveria ser realizada até o dia 25/11/2025.

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:

- 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 contou com um total de 66 conselheiros cadastrados em 2025. No entanto, o número de respostas foi significativamente baixo:

• 6 conselheiros participaram das pesquisas de avaliação, o que representa aproximadamente 9,09% da participação total esperada.

• 5 pesquisas não foram respondidas por nenhum participante, são elas:

- Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios
- Ouvidoria

- Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação
- Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao tráfego (CARTÃO-CAMINHÃO).

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

1. Participação: A participação dos conselheiros nas pesquisas foi abaixo do esperado, apesar de toda divulgação e campanhas de conscientização. Com 66 conselheiros cadastrados, a participação de apenas 6 membros nas avaliações reflete uma taxa de resposta muito baixa, que nos direciona a rever os métodos de divulgação, escolha dos tópicos de pesquisa, preenchimento e método aplicado para respostas.
2. Pesquisas Não Respondidas: As pesquisas relativas à "Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação e Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao Tráfego (CARTÃO CAMINHÃO) 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. Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios

É o meio pelo qual o proprietário do veículo ou condutor identificado no Auto de Recolha do Veículo (ARV), requer a liberação para retirada de veículo recolhido, quando sanadas as irregularidades que ensejaram a sua apreensão, mediante o pagamento de débitos do veículo.

[redacted]

- Não houve resposta

5.2. Autorização Especial de Trânsito - AET

Documento expedido para veículos ou combinação de veículos utilizados no transporte de carga e que não se enquadrem nos limites de peso e dimensões estabelecidos pelo Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN.

1. COMO VOCÊ AVALIA A FACILIDADE DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES SOBRE COMO SOLICITAR UMA AET FOI ADEQUADO?
   Um conselheiro respondeu "**Não concordo e nem discordo**"
   Um conselheiro respondeu "**Concordo parcialmente**"

2. O PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DA AET FOI CLARO E BEM EXPLICADO?
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

3. O TEMPO DE ANÁLISE E EMISSÃO DA AET ATENDEU ÀS SUAS EXPECTATIVAS?
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

4. VOCÊ ENCONTROU DIFICULDADES TÉCNICAS NA PLATAFORMA OU SISTEMA DE SOLICITAÇÃO?
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

5. EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO RECEBIDO (TELEFONE, E-MAIL OU SITE), FOI ADEQUADO?
   Um conselheiro respondeu "**Não concordo e nem discordo**"
   Um conselheiro respondeu "**Concordo totalmente**"

6. VOCÊ CONSIDERA QUE OS CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA APROVAÇÃO OU INDEFERIMENTO DA AET FORAM BEM EXPLICADOS?
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Não**"

7. DURANTE O PROCESSO, VOCÊ CONSEGUIU ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA SUA SOLICITAÇÃO?
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

8. O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO GERAL COM O SERVIÇO DA AET DO DER/SP, FOI ADEQUADO?
   Um conselheiro respondeu "**Não concordo e nem discordo**"
   Um conselheiro respondeu "**Concordo parcialmente**"

9. VOCÊ ACREDITA QUE O SERVIÇO DE AET CONTRIBUI PARA A SEGURANÇA E ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE DE CARGAS ESPECIAIS NAS RODOVIAS ESTADUAIS?
   Dois conselheiros responderam "**Sim**"

10. QUAIS MELHORIAS VOCÊ SUGERE PARA O SERVIÇO DE AET PRESTADO PELO DER/SP?
    Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"

Um conselheiro respondeu "**Incluir Autorização de Transporte de Trabalhadores Rurais no mesmo ambiente, possibilitando o uso de um portal de licenças para o CNPJ ou CPF cadastrado. Incluir também, para cargas exceto cargas gerais, responsáveis ou contatos operacionais para contato e liberação de mapa de restrição dinâmico**".

5.3. Ouvidoria

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre os serviços prestados pelo DER/SP. [redacted]

- Não houve resposta

5.4. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

É o canal por meio do qual o cidadão pode realizar pedido de acesso a informações relativas ao DER/SP.

- Não houve resposta

5.5. Ocupação de Faixa de Domínio

Documento que autoriza a implantação e utilização de instalações e define as condições fundamentais que deverão reger a ocupação da faixa de domínio.

1. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS DISPONÍVEIS RELACIONADOS À OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO?
   Um conselheiro respondeu "**Não**"
   Dois conselheiros responderam "**Sim**"

2. VOCÊ JÁ PROTOCOLOU UMA SOLICITAÇÃO DE OCUPAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO JUNTO AO DER/SP?
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"
   Dois conselheiros responderam "**Não**"

3. O CANAL UTILIZADO PARA O ATENDIMENTO FOI DE FÁCIL DE ACESSO?
   Dois conselheiros responderam "**Não se aplica**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

4. FICOU CLARO QUAIS AS NORMAS, LEGISLAÇÕES E PORTARIAS DEVEM SER CONSULTADAS PARA A ELABORAÇÃO DE PROJETO DE OCUPAÇÃO DE FAIXA DE DOMÍNIO?
   Um conselheiro respondeu "**Discordo totalmente**"
   Um conselheiro respondeu "**Concordo parcialmente**"
   Um conselheiro respondeu "**Não concordo nem discordo**"

[redacted]

5. VOCÊ LOCALIZOU FACILMENTE NO SITE DO DER/SP O REGULAMENTO APLICÁVEL (PORTARIA SUP/DER-050/2009)?

   Dois conselheiros responderam "**Não**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"

6. O SERVIÇO PRESTADO ATENDEU À SUA SOLICITAÇÃO?
   Um conselheiro respondeu "**Discordo totalmente**"
   Um conselheiro respondeu "**Discordo parcialmente**"
   Um conselheiro respondeu "**Não concordo nem discordo**"

7. CASO TENHA ABERTO SOLICITAÇÃO, O QUE ACHOU DO PRAZO PARA ATENDIMENTO?
   Um conselheiro respondeu "**Muito demorado**"
   Dois conselheiros responderam "**Demorado**"

8. AS ORIENTAÇÕES E INFORMAÇÕES PRESTADAS PARA REALIZAR O PROCEDIMENTO FORAM ÚTEIS E CLARAS?
   Um conselheiro respondeu "**Não**"
   Dois conselheiros responderam "**Sim**"

9. VOCÊ TEVE FACILIDADE PARA PROTOCOLAR E ACOMPANHAR O PEDIDO POR MEIO ELETRÔNICO OU PRESENCIALMENTE(HTTPS://WWW.DER.SP.GOV.BR/WEBSITE/SERVICOS/SERVICOSONLINE/PROTOCOLOELETRONICO.ASPX)? *
   Um conselheiro respondeu "**Não**"
   Um conselheiro respondeu "**Sim**"
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"

10. QUAL SUA SUGESTÃO PARA MELHORIA DO SERVIÇO PRESTADO?
    Um conselheiro respondeu "**Portal DER/SP de fácil acessibilidade**"

[redacted]

5.6. Ressarcimento de Danos em Veículos

Por meio desse serviço o(a) usuário(a) solicita ressarcimento por reparação/conserto de danos materiais gerados ao seu veículo, devido as condições da rodovia.

Prazo: Até 15 (quinze) dias, contados da data da autuação.

1. VOCÊ TEM CONHECIMENTO SOBRE O SERVIÇO DE RESSARCIMENTO DE DANOS EM VEÍCULOS?
   Dois conselheiros responderam "**Não**"

2. VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE RESSARCIMENTO DE DANOS EM VEÍCULOS?
   Dois conselheiros responderam "**Não**"

3. COMO VOCÊ AVALIA O PROCESSO PARA SOLICITAR O SERVIÇO DE RESSARCIMENTO DE DANOS EM VEÍCULOS?
   Dois conselheiros responderam "**Não concordo, nem discordo**"

4. O PRAZO DE RESPOSTA À SUA SOLICITAÇÃO FOI ADEQUADO ÀS SUAS EXPECTATIVAS?
   Dois conselheiros responderam "**Não concordo, nem discordo**"

5. VOCÊ SABE QUE É NECESSÁRIO TRÊS ORÇAMENTO PARA A APROVAÇÃO DO CONSERTO DO VEÍCULO, DE ACORDO COM A PORTARIA SUP/DER-069/2024 DISPONÍVEL NO SITE DO DER/SP?
   Um conselheiro respondeu "**Não**"
   Um conselheiro respondeu "**Não se aplica**"

6. VOCÊ CONHECE O SISTEMA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO (SEI) NO SITE DO DER/SP (HTTPS://WWW.DER.SP.GOV.BR/WEBSITE/SERVICOS/SERVICOSONLINE/PROTOCOLOELETRONICO.ASPX) ?
   Dois conselheiros responderam "**Sim**"

7. VOCÊ SABIA QUE ATRAVÉS DESSE SISTEMA, VOCÊ PODERÁ FAZER O PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS EM VEÍCULO POR PETICIONAMENTO ELETRÔNICO USUÁRIO EXTERNO?

   Dois conselheiros responderam "**Não**"

8. VOCÊ CONHECE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA UNIDADE BÁSICA DE ATENDIMENTE
   (UBA) (HTTPS://WWW.DER.SP.GOV.BR/WEBSITE/MALHARODOVIARIA/UBAS.ASPX)?
   Um conselheiro respondeu "**Não**"

9. VOCÊ SABIA QUE UM DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS PELA PORTARIA SUP/DER-069/2024 É O RELATÓRIO DE ACIDENTE – AC ELABORADO PELO CCO DA UBA?
   Dois conselheiros responderam "**Não**"

10. QUAIS MELHORIAS VOCÊ PODE SUGERIR PARA O SERVIÇO RESSARCIMENTO DE DANOS EM VEÍCULOS?
    Um conselheiro respondeu "**Acesso com certa regularidade o site do DER/SP, porém nunca vi publicidade quanto ao serviço mencionado**".

5.7. Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação

A declaração / certidão de desapropriação é um documento emitido pelo DER/SP, que comprova que determinada propriedade foi desapropriada para fins públicos ou de utilidade pública.

- Não houve resposta

5.8. Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao tráfego (CARTÃO CAMINHÃO)

Autorização expedida para conceder a circulação e veículos ou combinações de veículos de carga, em rodovias onde se situam estabelecimentos lindeiros comerciais, industriais ou de particulares, para as quais existam portarias de imposição de restrição ao tráfego, seja por limitação de PBT e/ou comprimento, bem como transportando produtos perigosos.

- Não houve resposta

6. CONCLUSÃO

A avaliação dos serviços públicos prestados pelo Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de São Paulo (DER/SP) evidenciou aspectos essenciais 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 66 membros cadastrados, sinaliza a necessidade de ações para engajar mais efetivamente os participantes e garantir a representatividade dos resultados, com adoção de campanhas de divulgação mais consistentes e abrangentes.

A falta de respostas em pesquisas relacionadas às pesquisas relativas à "Liberação de Veículos Recolhidos em Pátios, Ouvidoria, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Declaração de Inexistência de Projetos ou Processo de Desapropriação e Autorização para Circulação em Trechos com Restrição ao Tráfego (CARTÃO CAMINHÃO) não receberam nenhuma resposta, 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.

gov.br
Documento assinado digitalmente
RICARDO GUGLIELMI
Data: 27/03/2026 17:11:07-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

[redacted]