SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

OUVIDORIA: A Participação da Sociedade na Gestão Pública



- **CONTROLE SOCIAL**

- **Espaço de controle da Administração Pública que ocorre com a participação da Sociedade Civil, ou seja, por pessoas e instituições que não estão vinculadas à estrutura governamental.**

LEI 13.460/2017

Lei de Defesa do Usuário de Serviço Público

SERVIÇOS PÚBLICOS

A **Lei n. 13.460/2017** dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário e define serviço público

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

[...]

II - **serviço público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

Princípios da **prestação dos serviços públicos** e no **atendimento do usuário** (Lei n. 13.460/2017, art. 4º):

Regularidade: mesmo padrão de qualidade;

Continuidade: prestação ininterrupta do serviço;

Efetividade: resultados da prestação para os usuários;

Segurança: sem riscos para usuários, funcionários e informações;

Atualidade: compreende a modernidade das técnicas e das instalações;

Generalidade: sem distinção entre os usuários, respeitadas as exceções previstas em lei;

Transparência: divulgação de informações claras e precisas em linguagem de fácil compreensão;

Cortesia: tratamento respeitoso ao usuário atendido.



A Carta de Serviços ao Usuário é um documento disponibilizado em página ou portal em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

Informação	A Carta é um instrumento de informação ao **permitir que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços** que estas prestam, de forma direta, à sociedade ou a parcelas dela.
Compromisso	Ao declarar seus serviços e estabelecer padrões de qualidade e excelência, a Carta representa um **compromisso da entidade com a sociedade**, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações.
Melhoria da Gestão	Ao estabelecer padrões, monitorar e avaliar o resultado dos serviços, **a Carta se insere na ótica da gestão por resultados** e contribui para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública.

Objetivo:

Informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as **formas de acesso** a esses serviços e seus **compromissos** e **padrões de qualidade de atendimento** ao público (Lei n. 13.460/2017, art. 7º, § 1º).

Deveres dos Usuários (Lei n. 13.460/2017, art. 8°):



Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com cortesia e boa-fé

Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas

Colaborar para a adequada prestação do serviço

Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Lei n. 13.460/2017 trouxe a **obrigatoriedade**, aplicável às ouvidorias públicas no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, da condução de **pesquisas de satisfação dos usuários**.

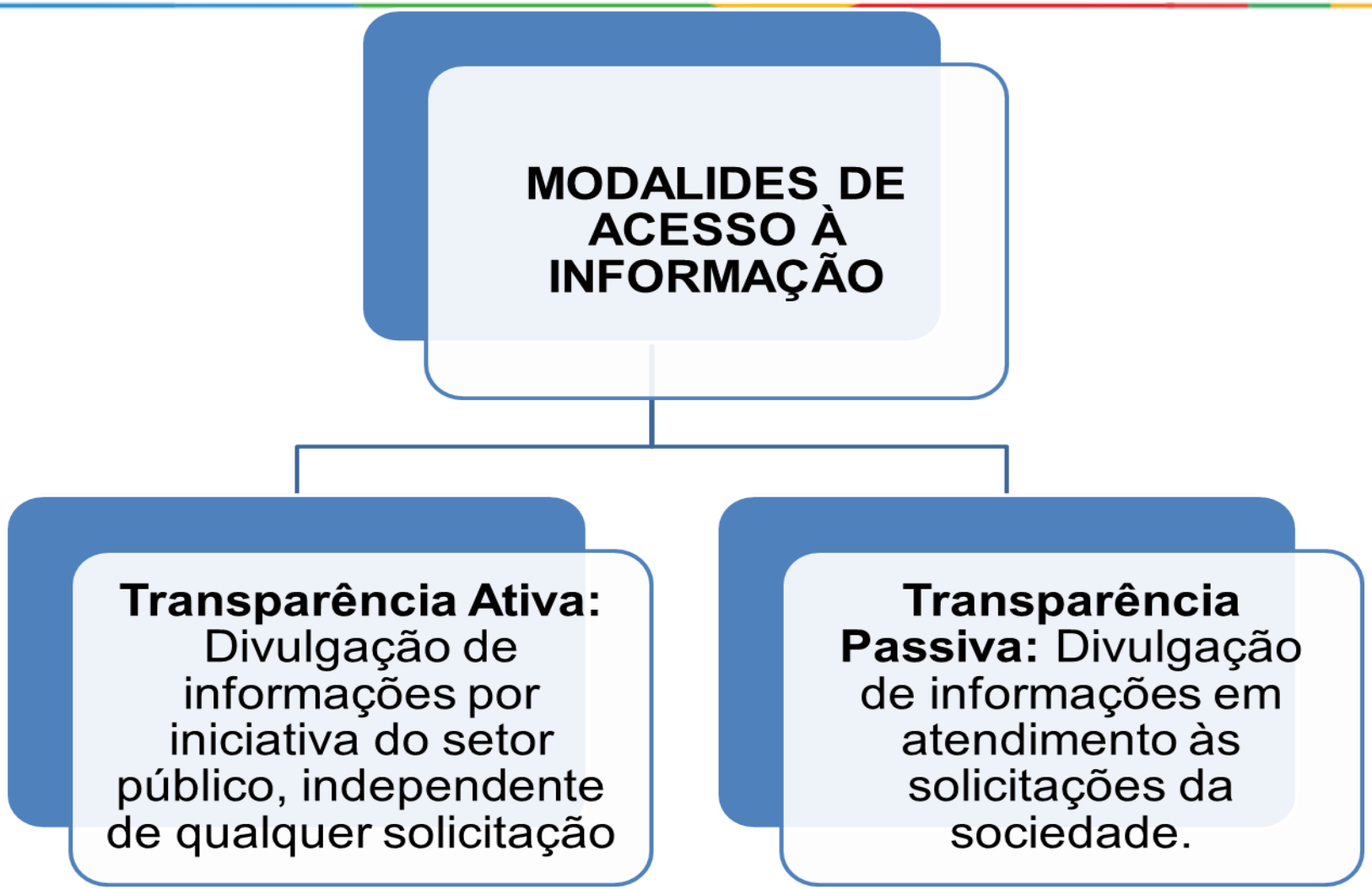
A avaliação dos serviços por meio de pesquisa de satisfação deve ser feita, **no mínimo, uma vez ao ano.**

LEI 12.527/2011

Lei de Acesso à Informação

REGULAMENTA O ARTIGO 5º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

*"XXXIII - **todos** têm direito a receber dos órgãos públicos **informações de seu interesse particular**, ou de interesse coletivo ou geral, que **serão prestadas no prazo da lei,** sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;"*


MODALIDES DE ACESSO À INFORMAÇÃO
Transparência Ativa: Divulgação de informações por iniciativa do setor público, independente de qualquer solicitação
Transparência Passiva: Divulgação de informações em atendimento às solicitações da sociedade.

POR QUE RAZÃO TEMOS QUE FICAR ATENTOS A TUDO ISSO?

ALIMENTAÇÃO ESCOLAR





SAÚDE – ATENDIMENTO AMBULATORIAL



EDUCAÇÃO – EXPANSÃO E MELHORIA DA REDE ESCOLAR DO ENSINO MÉDIO





EDUCAÇÃO – TRANSPORTE ESCOLAR





SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

ABELARDO LOPES

Auditor da CGU

E-mail: cgupe-nap@cgu.gov.br

