



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social - 2017

Diretrizes para Prestação de Serviços Públicos



**Presidência da
República**
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



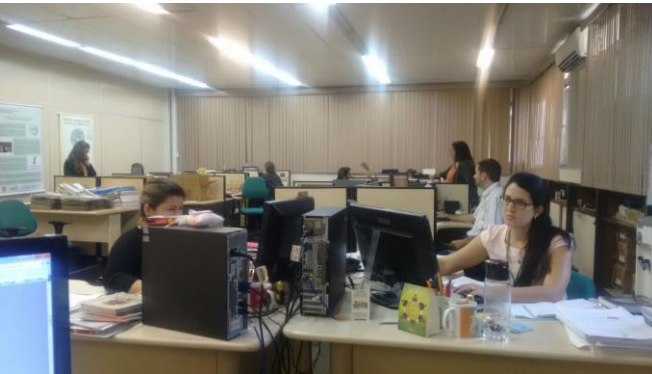
Visão Sistêmica da Ouvidoria



Sua percepção como força motriz

Mas o que é Serviço Público?

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 DO SERVIÇO PÚBLICO

Faltando qualquer desses requisitos em um serviço público ou de utilidade pública, é dever da Administração intervir para restabelecer seu regular funcionamento ou retomar sua prestação.

**Princípio da
Permanência ou
continuidade**

**Princípio da
generalidade**

**Princípio da
eficiência**

**Princípio da
modicidade**

**Princípio da
cortesia**



PRINCÍPIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

Princípio da Permanência ou continuidade - Impõe continuidade no serviço; Os serviços não devem sofrer interrupções

Princípio da generalidade - Impõe serviço igual para todos; Devem ser prestados sem discriminação dos beneficiários.

Princípio da eficiência Exige atualização do serviço, com presteza e eficiência

Princípio da modicidade - Exige tarifas razoáveis; Os serviços devem ser remunerados a preços razoáveis

Princípio da cortesia - Traduz-se em bom tratamento para com o público



CAPÍTULO III

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Lei nº 13.460/2017

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

(...)

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.



Empresas e Organizações prestadoras de Serviço Público



- Titularidade do Poder Público

- Delegação

- Competência



CAPÍTULO III

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Lei nº 13.460/2017

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:



URBANIDADE

**PRESUNÇÃO DE
BOA FÉ**

**ORDEM DE
CHEGADA**

**ADEQUAÇÃO ENTRE
MEIOS E FINS**

**IGUALDADE NO
TRATAMENTO**

**MANUTENÇÃO DE
INSTALAÇÕES**

SALUBRE

**CUMPRIMENTO DE
PRAZOS E NORMAS**

**ADOÇÃO DE MEDIDAS
(SAÚDE E SEGURANÇA)**

**AUTENTICAÇÃO DE
DOCUMENTOS (PELO AGENTE)**

**ELIMINAÇÃO DE
FORMALIDADES**

**OBSERVÂNCIA AO CÓDIGO DE
ÉTICA**

**SOLUÇÕES
TECNOLÓGICAS**

**LINGUAGEM
CIDADÃ**

**VEDAÇÃO DE EXIGÊNCIA
(ALGO JÁ COMPROVADO)**



SISTEMA CEARENSE DE **PARTICIPAÇÃO** **CIDADÃ**



- **Criação de Grupo Focal (Participação Cidadã)**
- **Participação do Ouvidor nesse Grupo**
- **Objetivo: Interlocução com o Cidadão**

INFORMES!

- Oficinas para Elaboração dos Relatórios de Ouvidoria
- Curso Defesa do Usuário e Desburocratização (Profoco)
- Congresso de Ouvidores ABO Nacional
- Semana de Ouvidoria – (CGU)
- Curso Cidadania Participativa

COMPLETAMENTE GRATUITO

Porque a sua VOZ tem FORÇA!

Participação social e exercício da cidadania também se aprendem AQUI.

Universidade Aberta do Nordeste - Ensino a Distância (EaD)

Curso de Extensão - Carga Horária e Certificação de 90h

6 fascículos (impressos e encartados no jornal O POVO, às segundas-feiras, e disponibilizados na íntegra no AVA em PDF e em formato html), 6 videoaulas, 6 radioaulas (ao vivo), 6 audiodiscos (para deficientes visuais), 2 webconferências (on-line) e muito mais conteúdo e informação, a partir de 2 de outubro de 2017)

INSCREVA-SE AGORA: ava.fdr.org.br

APOIO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

Secretaria de Gestão Pública do Estado do Ceará

REALIZAÇÃO

universidade aberta do nordeste

Fundação Demócrito Rocha

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Coordenadoria de Fomento ao Controle Social – 3101.3473

Célula de Ouvidoria – 3101.6615

Célula de Acesso à Informação – 3101.6612

Célula de Transparência e Ética – 3101.6614

Central de Atendimento 155 – (85) 3343.9101