



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
OUVIDORIA GERAL**

CIRCULAR nº 01/2018

Prezados (as),

Entra em vigor a partir de **27 de Junho de 2018**, a **Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2017**, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública.

Pontos Relevantes:

1 A Lei se aplica à Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º, do art. 37, da Constituição Federal de 1988.

2 Considera-se usuário, pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

3 Serviço Público é atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

4 Administração Pública é a composição de órgãos e entidades de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

5 Agente Público é aquele que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

6 O usuário poderá se manifestar através de RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, SUGESTÃO e PEDIDO DE INFORMAÇÃO.

7 Os princípios que norteiam o Direito dos Usuários dos Serviços Públicos são assim compostos: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

8 O usuário tem direito à adequada prestação de serviços, cabendo aos Agentes Públicos observar: urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, respeitar o atendimento por ordem de chegada, priorizar o atendimento das pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e as pessoas acompanhadas por criança de colo.

9 Os órgãos e entidades abrangidos na lei são obrigados a publicar Carta de Serviço ao Usuário. (em fase de elaboração na PROPLAN e CTIC).

10 A Carta de Serviços consiste em apresentar informações claras e precisas sobre o serviço prestado por cada unidade que compõe o órgão e a entidade, destacando o tipo de serviço oferecido, requisitos, documentos, formas e informações necessárias de acesso. Ainda, previsão do prazo máximo para prestação do serviço, meios para o usuário apresentar manifestação (sendo do seu interesse) e, atualização periódica.

11 A manifestação do usuário deverá ser dirigida a Ouvidoria do órgão e entidade contendo a identificação do requerente. Deverão ser disponibilizados ambientes físicos e virtuais para o registro das manifestações.

12 As Ouvidorias, entre outras atribuições, são competentes para, promover a participação do usuário, e, sendo necessário, atuar em cooperação com outras entidades de defesa do usuário. Garantir a efetividade da prestação do serviço requerido. Propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços. Auxiliar na prevenção e procedimentos incompatíveis estabelecidos na lei. Propor adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula. Propor adoção de Mediação e Conciliação. Apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Disponibilizar na internet os relatórios de gestão.

13 A Lei exige a criação do Conselho de Usuário (composição sob à égide da Gestão Central em conformidade com as regras estabelecidas).

14 Avaliação continuada sobre a satisfação do usuário quanto a qualidade e outros itens inerentes à prestação de serviço.

Outras informações:

A Ouvidoria Geral aguarda a regulamentação da referida lei por parte da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, (projeto de lei encaminhado), para em seguida, propor a criação de uma Resolução que disciplinará as formas de aplicação da lei do usuário no âmbito universitário, não sendo este fato impedidor de cumprimento do que emana da lei.

A Ouvidoria Geral renovará o encaminhamento a Direção Geral da IES, sobre a confecção e publicação da Carta de Serviços, a composição do Conselho de Usuário e a readequação da estrutura da Ouvidoria Geral no sentido de poder atender as exigências legais.

A Ouvidoria Geral se coloca a disposição para dirimir quaisquer dúvidas em relação à validade da lei e sua repercussão, adiantando que, sua aplicabilidade, apesar de obrigatória, obedecerá a etapas de temporalidade no sentido de adequação por parte da IES.

A Ouvidoria Geral pretende no início do semestre acadêmico 2018.1 esclarecer a todos os setores internos e externos vinculados a gestão da IES, as formas e meios de cumprimento ao que emana da referida lei.

Campina Grande, 21 de Junho de 2018.

Professor Doutor Antônio Germano Ramalho
OUVIDOR GERAL - UEPB