



Tribunal Regional Eleitoral
do Tocantins



OUVIDORIA A SERVIÇO DO CIDADÃO

**Código de defesa do usuário do
serviço público**

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

© 2020 Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

Tiragem: 2.000 exemplares

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte.

Disponível também em: <http://www.tre-to.jus.br>

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA:

Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

202 Norte, Av. Teotônio Segurado, Conj 01, Lotes 1 e 2, Plano Diretor Norte -
PALMAS – TO CEP: 77.006-214 / CAIXA POSTAL 181

Ouvidoria Regional Eleitoral

E-mail: ouvidoria@tre-to.jus.br

Tel.: 0800 6486 800

PRODUÇÃO INTELECTUAL

Denilson Mariano de Brito – Ouvidoria/TRE-TO

CAPA/EDITORÇÃO/DIAGRAMAÇÃO:

Adriano Ferreira de Mendonça – ASCOM/TRE-TO

(Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins - Biblioteca Luis Ramos de Oliveira
Couto)

Brasil. Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins

Ouvidoria a serviço do cidadão : código de defesa do usuário do serviço público _ Palmas : Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins, 2020.

19 p.

1.Direito constitucional. 2.Administração pública. 3. Legislação. I. Título. II.
Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins.

CDU 342

SUMÁRIO

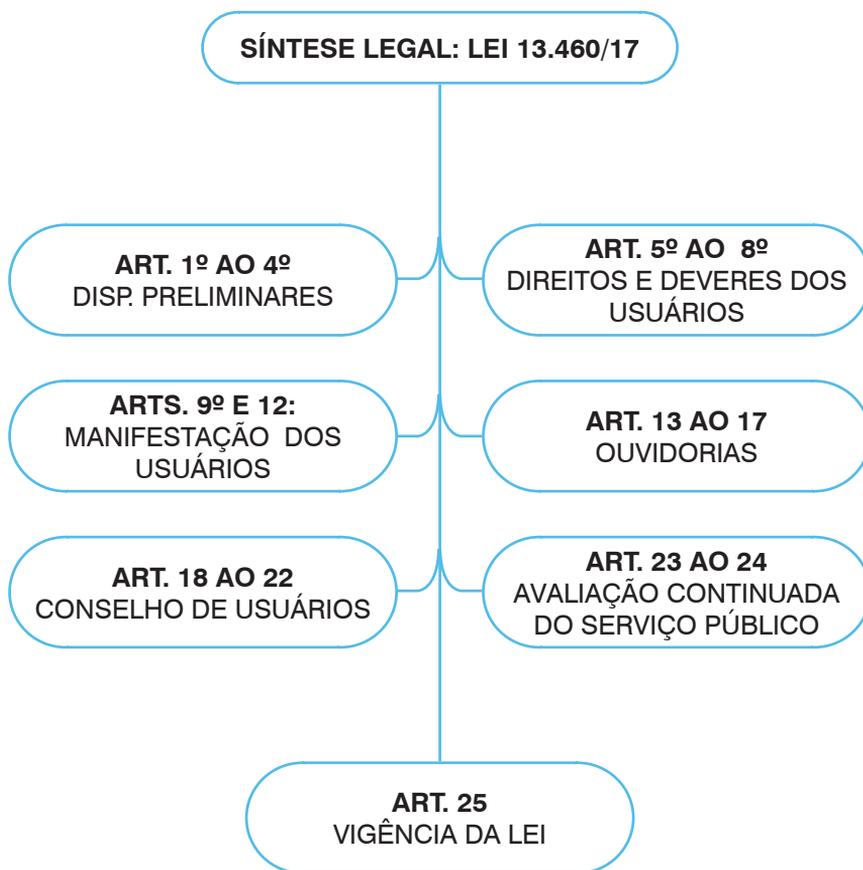
1 – O QUE ESTABELECE A LEI	4
2 – VISÃO GERAL DA LEI	5
3 – FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	6
4 – A QUEM SE APLICA	7
5 – CONCEITOS FUNDAMENTAIS.....	8

1 - O QUE ESTABELECE A LEI

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – CDU - Lei nº 13.460/2017

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

2 - VISÃO GERAL DA LEI



3 - FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

ART. 37

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII.

4 - A QUEM SE APLICA



Usuário pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;



Serviço Público atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;



Administração Pública órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



Agente Público quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



Manifestações reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

5 - CONCEITOS FUNDAMENTAIS

ANUALMENTE, CADA PODER E ESFERA DO GOVERNO PUBLICARÁ **QUADRO GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS**;

OS ÓRGÃOS TERÃO QUE DISPONIBILIZAR E ATUALIZAR PERIODICAMENTE UMA **CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**;

ÓRGÃOS E ENTIDADES DEVERÃO MEDIR ANUALMENTE O **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO**.

Princípios para realização adequada dos serviços públicos e do atendimento ao usuário (Lei nº 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.

DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS LEI Nº 13.460/2017, ART. 6º



Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.



Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação.



Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados.



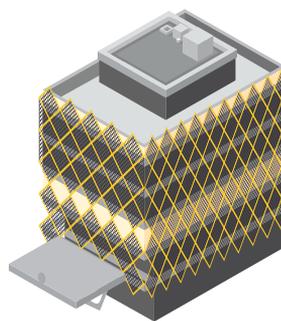
Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.



Proteção de suas informações pessoais, nos termos da LAI.

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. A efetividade de um serviço está diretamente relacionada ao conhecimento de seu público-alvo.

Um serviço oferecido, mas desconhecido pela sociedade é inútil, já que não traz efeito nenhum ao seu público alvo.



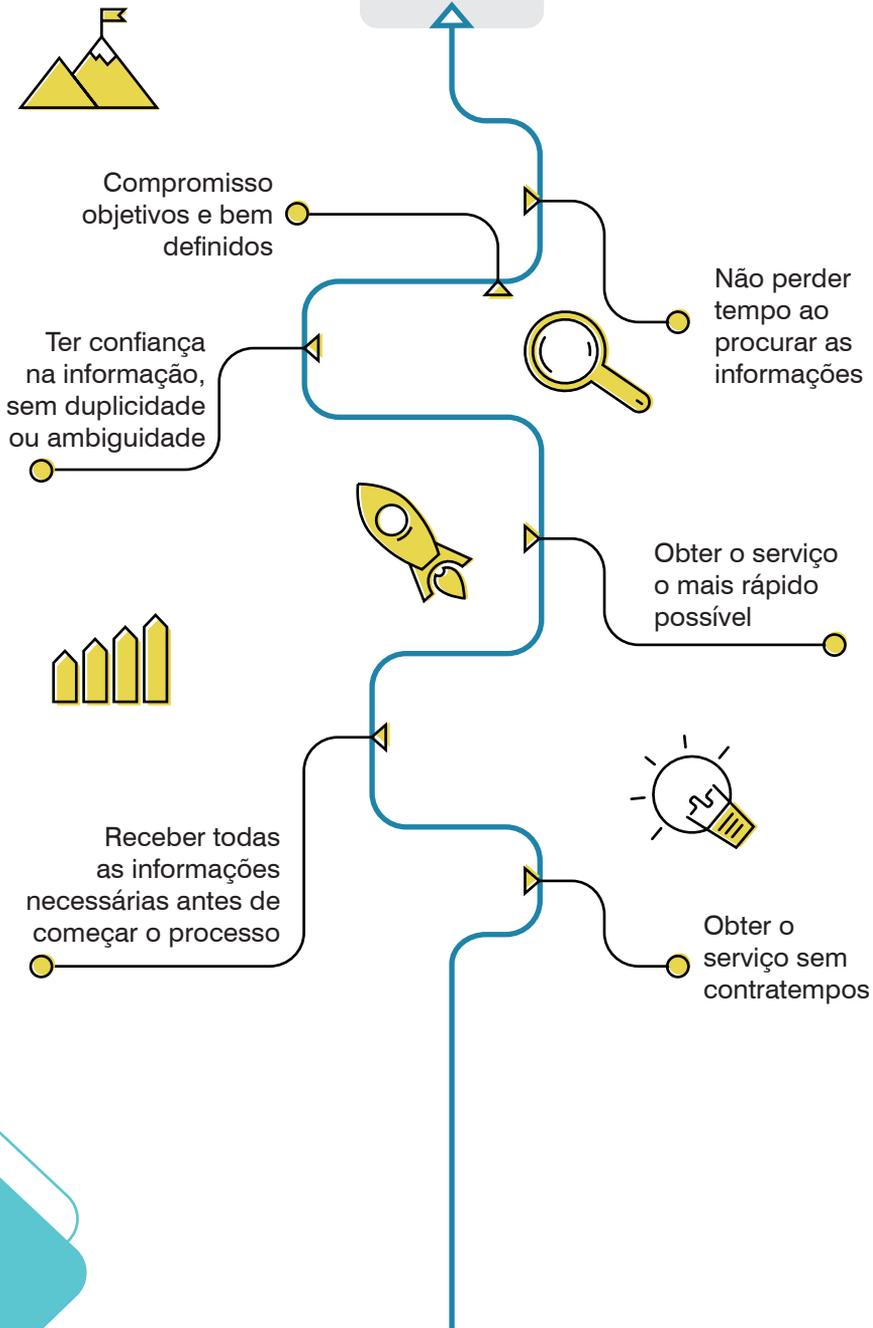
OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇOS

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 nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º).



Acesse a carta de serviço do TRE-TO no endereço abaixo:
<http://www.tre-to.jus.br/eleitor/carta-de-servicos/>

POTENCIAL BENEFICIÁRIO





SÃO VEDADAS

QUAISQUER EXIGÊNCIAS
RELATIVAS AOS MOTIVOS
DETERMINANTES
DA APRESENTAÇÃO DE
MANIFESTAÇÕES PERANTE A
OUVIDORIA.



A IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

É INFORMAÇÃO PESSOAL
PROTEGIDA COM RESTRIÇÃO DE
ACESSO NOS TERMOS DA LEI nº
12.527/11.

A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

EFETIVA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Ciência
ao usuário

05

04
Decisão
Adm. Final

04

Análise e obtenção
de informação

03

02
Emissão de
comprovação

02

Recepção

01

ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS

Promover a participação do usuário na administração pública;

Propor aperfeiçoamento na prestação de serviços

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/17

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à Lei.

Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão

Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública;

Acompanhar a prestação dos serviços

OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

Elaborar, anualmente, relatório de gestão, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

RELATÓRIO DE GESTÃO DEVE CONTER:

1

O número de manifestações recebidas no ano anterior

2

Os motivos das manifestações

3

A análise dos pontos recorrentes

4

As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

PRAZOS

PRAZOS PARA O USUÁRIO



PRAZOS PARA O ORGÃO



CONSELHOS DE USUÁRIOS

são órgãos consultivos dotados de atribuições:

ACOMPANHAR/
PARTICIPAR/PROPOR
melhorias na prestação dos
serviços

O CONSELHO DE USUÁRIO
poderá ser consultado
quanto à indicação do ouvidor.

ACOMPANHAR E AVALIAR
a atuação do ouvidor

REGULAMENTO ESPECÍFICO
disporá sobre organização e
funcionamento dos conselhos

AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados sob os seguintes aspectos (Lei n.º 13.460/2017)

**SATISFAÇÃO DO
USUÁRIO**

**QUALIDADE DO
ATENDIMENTO
PRESTADO**

**MEDIDAS
ADOTADAS PELA
ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA**

**QUANTIDADE DE
MANIFESTAÇÕES**

**COMPRIMENTO
DOS
COMPROMISSOS
E PRAZOS**

CRONOGRAMA DE VIGÊNCIA

**21/06
2018**

**União Federal e Estados
(Executivo, Legislativo e Judiciário);
Capitais e Municípios acima de 500.000 hab.**

**18/12
2018**

Municípios acima de 100.000 hab.

**16/06
2019**

Todos os demais Municípios

Ouvidoria Eleitoral

OuviZAP ELEITORAL



 **63 3229-9600**
0800 6486 800



TRE Tocantins



@TRE Tocantins



justicaeleitoralto



@tre_tocantins