

## **Defesa do usuário do serviço público**

### ***Gustavo Ungaro***

Toda pessoa que usa um serviço prestado sob responsabilidade do Poder Público tem o direito de pedir e receber informações, com cortesia, celeridade e transparência. As decisões administrativas devem ocorrer em até 30 dias e é vedada a exigência de reconhecimento de firma, bastando apresentar o original e a autenticação será feita pelo agente público no próprio atendimento, sem exigências adicionais. Isso não é a opinião do signatário deste artigo; é a expressa determinação trazida pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, que entra em vigor em todo o país daqui a um ano, sendo aplicável aos órgãos federais, estaduais e municipais.

A nova norma federal (Lei nº 13.460/2017) obriga a divulgação do horário de funcionamento das unidades administrativas, os serviços prestados, sua localização exata, o valor das taxas e tarifas cobradas, formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de requerimento e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; garante acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações, bem como à situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e estabelece a realização anual de pesquisa de satisfação.

Cada órgão público deverá elaborar e divulgar sua Carta de Serviços ao Usuário, para informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

São apontados também os deveres do usuário: utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé; prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas; colaborar para a adequada prestação do serviço; e preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais são atendidos.

Além disso, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos passará a ocorrer em conselhos de usuários, que deverão ser criados pelos três Poderes e em cada esfera de Governo, e as Ouvidorias ganharam forte respaldo legal para seu funcionamento, como já ocorria em nosso Estado, em virtude da anterior vigência de lei análoga, aprovada ainda na década de 90, a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo (Lei Estadual nº 10.294/99). São regras a reforçar a transparência e a eficiência da gestão pública, a serviço da cidadania.

***Gustavo Ungaro, Bacharel e Mestre em Direito pela USP, Professor de Ensino Superior e Advogado licenciado é Ouvidor Geral do Estado de São Paulo e Membro Titular do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI).***



# CONACI

CONSELHO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO

Obs: O conteúdo do artigo é de total responsabilidade do autor e não reflete necessariamente a opinião do Conselho Nacional de Controle Interno (Conaci).