



CURSO DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO 1: SERVIÇOS PÚBLICOS E DIREITOS DOS USUÁRIOS

SERVIÇOS PÚBLICOS

- O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?
- PRINCÍPIOS
- APLICAÇÃO DA LEI N. 13.460/2017 E OUTRAS NORMAS REGULAMENTADORAS

USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- CONCEITO
- DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS
- DEVERES DOS USUÁRIOS

CARTA DE SERVIÇOS

- CONCEITO
- OBJETIVO E FUNÇÕES
- ELABORAÇÃO

- PADRÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
- INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS
- DIVULGAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

SERVIÇOS – PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO

- DIRETRIZES E PRÁTICAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
- REQUERIMENTOS E EXIGÊNCIAS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- SITUAÇÃO DE NÃO EXIGÊNCIA DE DOCUMENTOS DOS USUÁRIOS E COM INFORMAÇÕES SIGILOSAS
- DECLARAÇÃO DO PRÓPRIO USUÁRIO - VALIDADE E PENALIDADES PELA FALSA DECLARAÇÃO

MÓDULO 2: ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

OUVIDORIA PÚBLICA

- O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?
- ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS
- REGISTRO EM SISTEMA INFORMATIZADO
- RELATÓRIO DE GESTÃO
- ATUAÇÃO EM REDE DAS OUVIDORIAS

MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
- APRESENTAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES
- PRAZOS DE ATENDIMENTO
- ANÁLISE E CRITÉRIOS
- LINGUAGEM CIDADÃ E INCLUSIVA

MÓDULO 3: SIMPLIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- O QUE É SIMPLIFICAR?
- FORMULÁRIO SIMPLIFIQUE!
- REGISTRO NO SIMPLIFIQUE!
- PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS AO SIMPLIFIQUE!
- SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 9.094/2017
- NORMATIVOS CORRELATOS
- RELATÓRIO SIMPLIFICA BRASIL

AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- PORQUE AVALIAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS?
- ASPECTOS A SEREM AVALIADOS
- AVALIAÇÃO CIDADÃ
- UTILIZAÇÃO DAS AVALIAÇÕES PELOS GESTORES E PELA SOCIEDADE
- DESAFIOS E RISCOS