

LEI DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460, DE 2017) – OUVIDORIAS MUNICIPAIS

Apresentação

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”, importante instrumento de fortalecimento do controle social, estabelece para a Administração Pública uma série de obrigações com relação aos seus serviços, dentre as quais o dever de avaliá-los continuamente, de estruturar suas ouvidorias públicas, como canal de comunicação, e de elaborar a Carta de Serviços ao Usuário. Essas atribuições devem ser cumpridas pelos Municípios objetivando a transparência e o aperfeiçoamento desses serviços. É, portanto, com o objetivo de auxiliar o Executivo e o Legislativo no cumprimento dessa Lei que a DPM Educação promove o presente curso.

Público-Alvo

Executivo: Prefeito, Vice-Prefeito, Secretários Municipais e servidores cujas atribuições estejam afetas à matéria, assessores jurídicos e procuradores municipais.

Legislativo: Vereadores, Assessores Jurídicos, Assessores Parlamentares, Servidores do Poder Legislativo e demais interessados.

Data / Horário

30 de setembro de 2025: das 09h às 12h e das 13h às 17h.

Local

Auditório da DPM Educação, sito na Av. Pernambuco, 1001, Térreo, Navegantes, Porto Alegre-RS.

Carga horária

07 horas.

Conteúdo Programático

1. LEI Nº 13.460, DE 2017 - CONSIDERAÇÕES INICIAIS

2. USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- 2.1 Direitos
- 2.2 Deveres

3. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

- 3.1 Objetivo
- 3.2 Conteúdo
- 3.3 Forma de elaboração

4. OUVIDORIA PÚBLICA

- 4.1 Atribuições
- 4.2 Estrutura da ouvidoria
- 4.3 Canais de atendimento

- 4.4 Equipe de trabalho
- 4.5 As atribuições e as características essenciais do Ouvidor
- 4.6 Forma de instituição

5. CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- 5.1 Composição
- 5.2 Atribuições

6. AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

7. MODELO DE REGULAMENTO

Professor(a)

Vanessa Marques Borba - Advogada, Mestre em Direitos Humanos, Especialista em Direito Público e Direito do Estado, Professora da DPM Educação.

[CU](#)



Investimento

ENTES PÚBLICOS COM contrato de consultoria com a Pause & Perin - Advogados Associados (DPM)

Valores para pagamento JUNTAMENTE COM A MENSALIDADE	VALOR BRUTO PARA EMPENHO
  01 a 02 participantes	R\$ 503,00 por participante
 03 ou mais participantes	R\$ 452,70 por participante
Valores para pagamento ANTECIPADO COM DESCONTO somente por transferência/PIX (sem emissão de boleto)	VALOR BRUTO PARA EMPENHO
  01 a 02 participantes	R\$ 472,82 por participante
 03 a ou mais participantes	R\$ 425,54 por participante

ENTES PÚBLICOS SEM contrato de consultoria com a Pause & Perin - Advogados Associados (DPM)

Valores para pagamento POR BOLETO	VALOR BRUTO PARA EMPENHO
  01 a 02 participantes	R\$ 659,00 por participante
 03 ou mais participantes	R\$ 593,10 por participante
Valores para pagamento ANTECIPADO COM DESCONTO somente por transferência/PIX (sem emissão de boleto)	VALOR BRUTO PARA EMPENHO
  01 a 02 participantes	R\$ 619,46 por participante
 03 a ou mais participantes	R\$ 557,51 por participante



ATENÇÃO:

PAGAMENTOS POR TRANSFERÊNCIA OU PIX

Deduzir a alíquota de 4,8% de IRRF, depositando apenas a quantia líquida.

DEMAIS INTERESSADOS

Valores para pagamento POR TRANSFERÊNCIA OU PIX	VALOR
 01 a 02 participantes	R\$ 945,64 por participante
 03 ou mais participantes	R\$ 851,08 por participante
Valores para pagamento POR BOLETO BANCÁRIO	VALOR
 01 a 02 participantes	R\$ 1.006,00 por participante
 03 a ou mais participantes	R\$ 905,40 por participante

DADOS BANCÁRIOS



BANCO: BANRISUL (041)
AGÊNCIA: 0100
CONTA: 06.3244830-9



PIX: CNPJ 13021017000177

Solicitamos que logo após o pagamento o respectivo comprovante seja encaminhado para o e-mail cursos@dpmeducacao.com.br para fins de imediata emissão da nota fiscal eletrônica.



Instruções

INSCRIÇÕES

- **WEB:** Clique no botão INSCREVA-SE.
- **E-MAIL:** Encaminhar para cursos@dpmeducacao.com.br mensagem informando município, título do curso desejado, nome completo do(a) inscrito(a) sem abreviaturas, CPF, cargo, e-mail e telefones de contato (profissional e celular).
- **WHATSAPP:** (51) 98041-5821.

Registramos que, uma vez feita a inscrição, procederemos o processo de cobrança. Em caso de cancelamento, solicitamos que o mesmo seja realizado em até 5 (cinco) dias úteis antes do evento.

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Será disponibilizado na central do aluno, apenas no formato digital. O acesso será enviado por e-mail em até 48h após a finalização do evento.

Atenção: Informamos que atrasos e saídas antecipadas serão computadas e registradas para fins de cálculo do percentual de frequência contemplado no certificado.

IMPORTANTE: No caso do não atingimento do número mínimo de inscritos para viabilidade do evento, este curso poderá ser cancelado até 5 dias úteis antes de sua realização, mediante aviso prévio.

VAGAS LIMITADAS

INFORMAÇÕES

Telefone (51) 3027-3400
 Whatsapp (51) 98041-5821

E-mail cursos@dpmeducacao.com.br

Site www.dpmeducacao.com.br

Segunda a sexta-feira, no horário das 09h às 17h