

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.



Data / Horário

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



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



Local

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



Carga horária

07 horas.



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.



Professor(a)

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



Investimento

ENTES PÚBLICOS COM contrato de consultoria com a Pause & Perin- Advogados - 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

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.

Dados para empenho: DPM Educação Ltda., CNPJ 13.021.017/0001-77

Dados para empenho:
DPM Educação Ltda.,
CNPJ 13.021.017/0001-77

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



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.

Registraremos 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