

## **Conquali debate lei que regulamenta participação e proteção dos usuários dos serviços públicos**

**OGE**

Postado em: 12/06/2018 15:06

Sancionada em 26 de junho de 2017, a Lei 13.460 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas e regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.

Membro do Conselho de Qualidade do Serviço Público da Bahia (Conquali), a Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através do ouvidor geral, José Maria Dutra, participou na manhã desta terça-feira (12), da 9ª reunião ordinária do órgão. Na pauta, a Lei Federal 13.460/2017, que entrará em vigor na Bahia no próximo dia 22.

Sancionada em 26 de junho de 2017, a Lei 13.460 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas e regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.

A norma também orienta que cada Poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos acerca da organização e funcionamento das ouvidorias, que se constituem como espaços de controle e participação social, atuando como interface entre sociedade e Estado.

“A lei 13.460 fortalece a participação social na avaliação dos serviços públicos estaduais. E na Bahia este processo de ampliação e qualificação da participação social já em andamento, através das capacitações realizadas pela OGE e a Rede de Ouvidorias Especializadas”, destacou José Maria.

Para atender a norma, o presidente do Conquali, o secretário de Administração, Edelvino Góes, apresentou a minuta do decreto que regulamenta a Carta de Serviços do Governo do Estado. O colegiado também debateu outras ações de governo que visam a qualidade os serviços públicos, como o projeto SAC Digital, a Política de Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC e a Política de Governo Eletrônico (E-Gov).

Participaram também do encontro representantes das secretarias da Fazenda (Sefaz), Planejamento (Seplan), Casa Civil, Prodeb, Superintendência de Atendimento ao Cidadão (SAC), e Superintendência de Gestão e Inovação (SGI), que compõem o conselho.

CONQUALI - É um órgão deliberativo e de supervisão superior, com a finalidade de estabelecer metas e pactuação de resultados para os órgãos e entidades da Administração Pública, bem como apreciar e deliberar sobre propostas de políticas e diretrizes de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC e de Tecnologias de Gestão que aprimorem a qualidade dos serviços públicos prestados pelo Estado.