

### ***Ouvidorias interessadas devem preencher formulário de adesão, no período de 18/05 a 10/06, e, em seguida, desenvolver ações para engajar o cidadão sobre seus direitos***

A Rede Nacional de Ouvidorias promove durante o mês de junho a segunda edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos". O objetivo da iniciativa é mobilizar as ouvidorias – federais, estaduais ou municipais – a promover o conhecimento sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos, além de divulgar o papel das ouvidorias para salvaguardá-los. A iniciativa é uma homenagem aos cinco anos da nº Lei 13.460/2017.

Durante todo mês de junho as ouvidorias públicas interessadas em participar da Maratona deverão utilizar suas redes sociais para informar sobre as atividades e serviços prestados pelo órgão, levando a todos o conhecimento da Lei. As atividades terão início em 1º de junho e se encerrarão em 30 de junho de 2022. A proposta é que as instituições desenvolvam ações para engajar o cidadão sobre seus direitos, destacando principalmente os seguintes temas: direitos garantidos aos usuários de serviços públicos pela Lei nº 13.460/17; o papel da ouvidoria pública na garantia desses direitos; as oportunidades de participação dos usuários de serviços públicos; e as cartas de serviços do órgão ou entidade.

Para participar, a unidade de ouvidoria deve preencher o [formulário de adesão](#) no período de 18/05 a 10/06 de 2022. A Rede Nacional de Ouvidorias preparou [um pacote de peças de divulgação](#) para uso em redes sociais, que poderão ser utilizadas pelas ouvidorias participantes. Em todas as publicações, deverá ser utilizada a hashtag oficial da maratona #essedireitoedetodos e o link ou outros contatos da ouvidoria. Finalizado o período de divulgação nas redes sociais, a ouvidoria deve encaminhar ao comitê de organização os dados que comprovem o número de visualizações para a contagem geral. As três ouvidorias que conseguirem os maiores números de visualizações ganharão troféus de engajamento cidadão.

[Confira mais detalhes no Regulamento.](#)

### **Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público**

Em 27 de junho de 2017, a [Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público](#) (Lei nº 13.460/2017) foi publicada para regulamentar os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos em âmbito federal, estadual e municipal. Esta é a primeira lei nacional a tratar das Ouvidorias Públicas como instrumento de defesa de direitos, de melhoria da gestão e de mediação da relação entre cidadão e Estado no Brasil.

A lei, redigida com a contribuição da Controladoria-Geral da União (CGU), regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; respostas claras e conclusivas para o cidadão; além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos.

### **Rede Nacional de Ouvidorias**

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo [Decreto nº 9.492/2018](#), tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem utilizar gratuitamente a [Plataforma FalaBR](#) e ter acesso às ações de [capacitação para agentes públicos](#) em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia

## Legismap Roncarati

Segunda edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos será realizada em junho

---

dos direitos dos usuários de serviços públicos.

**Fonte:** CGU, em 19.05.2022