



Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Setor de Formação Permanente

PLANO DE CURSO		
NOME DO CURSO: Cidadania Ativa: Políticas Públicas Orientadas ao Usuário do Serviço Público.		
PROFESSOR: Gustavo Tergolino Ribeiro e Emerson Affonso Moura.		
LOCAL DE REALIZAÇÃO: Virtual		
ANO: 2025	PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 28 de outubro e 04 de novembro de 2025.	CARGA HORÁRIA TOTAL: 6 horas
PÚBLICO-ALVO		
Público Geral dos servidores da PROGEPE - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).		
EMENTA		
Curso integrante das ações do NADE – Núcleo de Ações de Direito do Estado do Programa de Pós-Graduação em Direito e Políticas Públicas da UNIRIO , voltado à capacitação de servidores e colaboradores do setor público para a compreensão e aplicação de políticas públicas orientadas ao usuário. Aborda a centralidade do cidadão no serviço público, os fundamentos da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), detalhando os direitos e deveres dos usuários e as obrigações correspondentes dos agentes públicos. O curso visa promover um atendimento pautado pela urbanidade, respeito, acessibilidade e eficiência, fortalecendo a relação entre a universidade e a comunidade.		
JUSTIFICATIVA		

A qualidade do serviço público está diretamente ligada à satisfação e à garantia dos direitos dos seus usuários. A Lei nº 13.460/2017 estabelece um marco regulatório essencial para a proteção e defesa desses direitos, exigindo dos órgãos públicos uma atuação cada vez mais transparente, eficiente e humanizada. Este curso foi planejado para fornecer aos servidores da UNIRIO os fundamentos teóricos e as ferramentas práticas para aprimorar o atendimento, alinhar os procedimentos às normativas vigentes e fortalecer a cultura de cidadania ativa. A iniciativa busca valorizar tanto o servidor, em seu papel de agente transformador, quanto o usuário, como detentor de direitos.

A iniciativa integra as ações do NADE – Núcleo de Ações de Direito do Estado do Programa de Pós-Graduação em Direito e Políticas Públicas da UNIRIO, que, em complemento às linhas de Gestão Pública e Gestão Institucional, desenvolve estratégias administrativas e organizacionais em órgãos e instituições públicas e privadas. O núcleo apoia, ainda, organizações e projetos voltados à defesa, proteção e promoção de direitos humanos, bem como à assistência jurídica e à realização de ações educativas e preventivas que assegurem a efetivação desses direitos.

OBJETIVO GERAL

Capacitar servidores e colaboradores de órgãos públicos, no âmbito das ações do NADE – Núcleo de Ações de Direito do Estado, para compreender e aplicar os princípios de um serviço público orientado ao cidadão, promovendo um atendimento de excelência, em conformidade com a legislação de defesa do usuário, e contribuindo para a construção de uma cultura institucional focada na qualidade e na valorização das pessoas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O curso busca apresentar os conceitos de cidadania e políticas públicas voltadas ao usuário, identificar os direitos dos usuários e as obrigações das instituições conforme a Lei nº 13.460/2017, reconhecer os papéis e responsabilidades do servidor no processo de atendimento e fornecer orientações práticas para a melhoria contínua dos serviços prestados no ambiente universitário.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Aula 1 – Fundamentos do Serviço Público e os Direitos do Usuário (3h)

- * Horário: 9h às 12h (com 20 min de intervalo)
- * O Serviço Público como um Direito da Cidadania.
- * A Evolução do Papel do Usuário: de administrado a cidadão participativo.
- * Lei nº 13.460/2017: Princípios e diretrizes.
- * Direitos Básicos do Usuário: atendimento com urbanidade, igualdade, presunção de boa-fé.
- * Acesso à informação, transparência e participação social.
- * Responsabilidades e deveres do servidor público no atendimento.

Aula 2 – Práticas de Atendimento e a Relação Servidor-Usuário (3h)

- * Horário: 9h às 12h (com 20 min de intervalo)
- * Deveres do Usuário do Serviço Público.
- * Comunicação Eficaz e Empática: técnicas para um atendimento humanizado.
- * Gestão de Conflitos: lidando com reclamações e situações desafiadoras.
- * As Ouvidorias e os Canais de Participação do Usuário.
- * Boas práticas e estudos de caso aplicados ao contexto da UNIRIO.
- * Construindo uma cultura de excelência no serviço público.

METODOLOGIA
A abordagem será expositiva e dialogada, com apoio de recursos audiovisuais e exemplos práticos extraídos de orientações da ANPD e de situações reais vivenciadas por órgãos públicos. Haverá espaço para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências entre os participantes, de forma a estimular a compreensão do conteúdo e sua aplicabilidade no contexto institucional.
RECURSOS DIDÁTICOS
Transmissão online via plataforma digital: Zoom, meet ou Teams.
AValiação
Não haverá
ENTREGA DE CERTIFICADO
O certificado será concedido aos participantes que cumprirem a carga horária integral do curso e participarem das atividades propostas.
BIBLIOGRAFIA (se houver)
BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 33. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020.
MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. 44. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2020.
MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 35. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2022.
PROFESSOR(A)/INSTRUTOR(A)
Emerson Moura e Gustavo Tergolino.
Plano de Curso entregue em: 20 de setembro de 2025 Professor(a) / Instrutor(a) Responsável Emerson Moura e Gustavo Tergolino.