

## Seminar on Public Services Quality and Law 13.460

June 21<sup>st</sup>, 2018



Escola Politécnica da  
Universidade de São Paulo



Instituto dos Engenheiros  
Elétricos e Eletrônicos



Associação Brasileira das  
Empresas de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação

**08h30 - 09h00:** Accreditation of participants and welcome coffee

**09h00 - 09h10: Opening**

Professor Edison Spina, Ph.D. (Computing Engineering and Digital Systems Department at Escola Politécnica da USP / CEST-USP)

**09h10 - 09h20: Seminar's theme introduction**

Eduardo Bertassi (CEST-USP)

**09h20 - 09h50: Aspects of Law 13.460 – Law on the Protection and Defense of the Rights of Users of Public Services**

Professor Dennys Antonialli, Ph.D. (Faculdade de Direito da USP / InternetLab)

**09h50 - 10h20: Culture and Social Habits versus Public Services Quality Improvements**

Professor John Sydenstricker-Neto, Ph.D. (Universidade Presbiteriana Mackenzie / CEST-USP)

**10h20 - 10h50: Debate**

Discussion with guests Dr. Dennys Antonialli and Dr. John Sydenstricker-Neto.

**10h50 - 11h20: Network Coffee Break**

**11h20 - 11h50: Brazil's Public Education Quality**

Professor Luiz Barco, Ph.D. (Escola de Comunicações e Artes da USP / CEST-USP)

**11h50 - 12h20: Challenges for Quality Public Services in Brazil**

Professor Kleber Cavalcanti Nóbrega, Ph.D. (Brazilian Quality Academy)

**12h20 - 12h50: Debate**

Discussion with guests Dr. Luiz Barco and Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega.

**12h50 - 13h00: Closing**

**Venue:** Instituto de Estudos Avançados da USP, University Council Old Auditorium  
Rua da Praça do Relógio, 109, Térreo - Cidade Universitária, São Paulo – SP  
CEP 05508-050