

## Seminário sobre Qualidade dos Serviços Públicos e a Lei 13.460 21 de junho de 2018



Escola Politécnica da  
Universidade de São Paulo



Instituto dos Engenheiros  
Eletricistas e Eletrônicos



INTERNETLAB  
pesquisa em direito e tecnologia



Associação Brasileira das  
Empresas de Tecnologia  
da Informação e  
Comunicação

**08h30 - 09h00:** Credenciamento e café de boas-vindas

**09h00 - 09h10: Abertura**

Prof. Dr. Edison Spina (Departamento de Engenharia de Computação e Sistemas Digitais da Escola Politécnica da USP / CEST-USP)

**09h10 - 09h20: Introdução ao tema do seminário**

Eduardo Bertassi (CEST-USP)

**09h20 - 09h50: Aspectos da Lei 13.460 - Lei de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos**

Prof. Dr. Dennys Antonialli (Faculdade de Direito da USP / InternetLab)

**09h50 - 10h20: A Cultura e os Hábitos Sociais versus A Melhoria da Qualidade dos Serviços Públicos**

Prof. Dr. John Sydenstricker-Neto (Universidade Presbiteriana Mackenzie / CEST-USP)

**10h20 - 10h50: Debate**

Realização de debate com os convidados Dr. Dennys Antonialli e Dr. John Sydenstricker-Neto.

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

**11h20 - 11h50: Qualidade do Ensino Público no Brasil**

Prof. Dr. Luiz Barco (Escola de Comunicação e Artes da USP / CEST-USP)

**11h50 - 12h20: Desafios para a Qualidade de Serviços Públicos no Brasil**

Prof. Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega (Academia Brasileira da Qualidade)

**12h20 - 12h50: Debate**

Debate com os convidados Dr. Luiz Barco e Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega.

**12h50 - 13h00: Encerramento**

**Local:** Instituto de Estudos Avançados da USP, Antigo Auditório do Conselho Universitário  
Rua da Praça do Relógio, 109, Térreo - Cidade Universitária, São Paulo – SP

---

CEP 05508-050