

# **LEI DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS: ACESSIBILIDADE À DEVIDA TUTELA JURISDICIONAL NO CONTEXTO PANDÊMICO.**

Amanda Leticia Rocha de Souza, Walessa Diogenes Peixoto de Alencar, Vanessa Grangeiro da Costa, Felipe Braga Albuquerque

A lei do usuário de serviços públicos representa, para a população, um instrumento de defesa e de proteção em face do Estado, enquanto prestador de serviços públicos e, para a Administração Pública, um conjunto de parâmetros a serem observados no oferecimento de tais serviços. No contexto pandêmico, as diretrizes desta lei se tornaram ainda mais essenciais para guiar a boa prestação dos serviços públicos, e, para tanto, a Administração foi obrigada a implementar uma série de mecanismos para garantir a efetivação dos requisitos mínimos a serem observados em serviços públicos, destacadamente, no que concerne à prestação da tutela jurisdicional e a acessibilidade do público a esta. Nesse contexto, o presente trabalho busca analisar os meios pelo qual o Poder Judiciário Estadual tem garantido acessibilidade ao público a sua função jurisdicional. Para além disso, esta pesquisa tem como objetivo estudar a adequabilidade de tais medidas às diretrizes da Lei do usuário de serviço público, bem como aos preceitos constitucionais de acesso à justiça. Para tanto, serão realizadas pesquisas bibliográficas, bem como serão analisados os atos e disposições públicas disponibilizadas pelo Tribunal de Justiça Cearense. Com esse estudo, obteve-se como resultado que as medidas adotadas pelo Poder Judiciário do Ceará têm se adequado aos ditames legais, bem como têm gerado a efetividade esperada. Ressalvando-se, no entanto, que se faz necessário esforços para uniformizar o atendimento às partes e aos representantes públicos nas diversas unidades judiciais estaduais, bem como é premente a necessidade de capacitação dos servidores para lidar com as tecnologias que permitem o acesso dos usuários do serviço judiciário. Conclui-se, assim, que as reformas e as adequações da prestação judiciária lograram êxito, sendo, porém, essencial ainda que se busque o aperfeiçoamento destas.

**Palavras-chave:** Usuários de Serviços Públicos.. Acessibilidade do usuário.. Poder Judiciário.. Acesso à Justiça..