

PRAZO DE RESPOSTA

A administração pública possui prazo de **30 dias** para responder de forma conclusiva às solicitações dos usuários. O prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, acompanhado de justificativa.

OUVIDORIAS

A Lei define também as atribuições e os deveres das Ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às **denúncias, reclamações, solicitações, sugestões** e aos **elogios** dos cidadãos.

As Ouvidorias elaborarão, anualmente, **relatório de gestão**, que consolidará as informações recebidas dos usuários e respectivas soluções adotadas pela administração pública. Esse documento, a ser publicado na internet, deve apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços.

CONSELHOS DE USUÁRIOS

A Lei prevê a criação de conselhos de usuários para acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos e propor melhorias.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A administração pública deve realizar pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos. Os resultados devem ser divulgados, no mínimo, com periodicidade anual, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários. Os dados servirão de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

VIGÊNCIA

A Lei nº 13.460/2017 entra em vigor:

- no dia **22 de junho de 2018** para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com população acima de 500 mil habitantes;
- no dia **19 de dezembro de 2018** para os Municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes; e
- no dia **17 de junho de 2019** para os Municípios com menos de 100 mil habitantes.

Expediente:

Realização:
Associação dos Membros dos
Tribunais de Contas do Brasil - *Atricon*

Edição:
Tribunal de Contas do Estado do RS.
- Gabinete conselheiro *Cezar Miola*
Textos: *Priscila Oliveira*
Revisão: *Fernando Mees Abreu*
Projeto Gráfico: *Márcia Vecchio*



ATRICON

LEI DE DEFESA E DE PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Lei Federal nº 13.460/2017

APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017 estabelece uma série de requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos públicos. Entre as suas inovações, há três pontos fundamentais: a criação de espaços de comunicação com a população (Ouvidorias), o estímulo à participação social (conselhos de usuários) e a avaliação dos serviços.

O resumo a seguir apresenta os principais aspectos da Lei. A Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) acredita que cidadãos bem informados têm melhores condições de fazer escolhas e de participar da vida administrativa, auxiliando, assim, os órgãos de controle a fiscalizar a aplicação dos recursos públicos. E essa relação dialógica auxilia na definição das prioridades, enquanto a avaliação dos serviços aponta os principais pontos que devem ser mantidos ou aperfeiçoados.

A LEI 13.460/2017

Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), a Lei trata da participação e da proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

ABRANGÊNCIA

Aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

A Lei estabelece os princípios que devem ser observados na prestação dos serviços. São eles: **regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.**

Entre as diretrizes a serem observadas estão:

- Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários.
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento.
- Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, mediante a apresentação dos originais pelo usuário.
- Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Os órgãos públicos devem elaborar e colocar à vista do cidadão uma Carta de Serviços. Esse documento informa, de maneira clara e simples, os serviços oferecidos na repartição e as formas de acessá-los. A Carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento e o prazo máximo de resposta para as manifestações.

MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar reclamações, sugestões ou elogios ao prestador dos serviços. A identificação do interessado não poderá conter exigências que inviabilizem sua manifestação.

Os dados pessoais devem ser protegidos pela administração pública. É vedada a exigência relativa à motivação da solicitação de informação ou do encaminhamento de denúncias.

Os órgãos e entidades colocarão à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento das informações, sob pena de responsabilização do agente público.