

Lei nº 13.460/2017 prevê direitos dos cidadãos e atribuições das ouvidorias como canal de entrada das manifestações

A Presidência da República sancionou, nesta terça-feira (27), a [Lei nº 13.460/2017](#), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. A Lei, redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), prevê também as atribuições e deveres das ouvidorias públicas, como forma de tratamento e o prazo de até 30 dias (prorrogáveis por igual período) de resposta final às denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios dos cidadãos.

A Lei nº 13.460/2017 regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. Entre os direitos básicos estão: igualdade no tratamento dos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

De acordo com o normativo, os órgãos terão de disponibilizar e atualizar periodicamente uma Carta de Serviço ao Usuário, com informações claras a respeito do serviço prestado, tempo de espera para atendimento, prazo máximo e locais para reclamação, entre outros serviços. As regras valem para serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, contemplando os três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.

Ouvidoria

O normativo define a ouvidoria como o canal de entrada das manifestações, bem como orienta que cada Poder e esfera de governo disponha de atos normativos específicos acerca da organização e funcionamento desses espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e Estado.

Outro avanço é avaliação cidadã dos serviços públicos. A lei determina que órgãos e entidades deverão medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. O ouvidor-geral da União, Gilberto Waller Junior, celebrou o avanço histórico para a consolidação da participação social por meio das ouvidorias. “A lei trata de direcionar o foco do Estado novamente ao cidadão, a fim de compreender e atender da melhor forma as necessidades e expectativas. É fundamental ouvir a sociedade para garantir um serviço de qualidade, ágil e sem burocracias”, avaliou.

A Lei nº 13.460/2017 entrará em vigor, a contar da data de publicação, em 360 dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios com mais de quinhentos mil habitantes. O normativo terá prazos variados para os municípios poderem se adequar. A vigência será em 540 dias, para municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes, e 720 dias para os com menos de 100 mil habitantes.

Fonte: [CGU](#), em 27.06.2017.