

***A Lei 13.460, já em vigor no âmbito federal, estadual e municipal, valerá também para municípios com menos de 100 mil habitantes a partir de 17 de junho***

A **[Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#)**, conhecida como **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, entrará em vigor em municípios com menos de 100 mil habitantes, a partir do dia 17 de junho de 2019. A lei já está em vigor nos âmbitos federal e estadual e em municípios maiores.

A norma traz novas obrigações para os municípios, como o desenvolvimento de mecanismos e métodos de avaliação periódica dos serviços públicos e a implantação de conselhos de usuários. Além disso, a lei também trata do desenvolvimento e da publicação das cartas de serviços e dos direitos e deveres dos usuários.

## **O que diz a Lei**

### **Avaliação continuada dos serviços públicos**

Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado
- Qualidade do atendimento prestado ao usuário
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços
- Quantidade de manifestações de usuários
- Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço

A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

### **Conselhos de usuários**

Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- Acompanhar a prestação dos serviços
- Participar na avaliação dos serviços
- Propor melhorias na prestação dos serviços
- Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário
- Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor

### **Carta de Serviços**

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

### **Direitos e deveres do usuário**

São direitos básicos do usuário:

- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços
- Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos

de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

- Proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011
- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet

São deveres do usuário:

- Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé
- Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas
- Colaborar para a adequada prestação do serviço
- Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta lei

**[Confira a íntegra da Lei nº 13.460, de 2017, e conheça mais detalhes.](#)**

**Fonte:** CGU, em 15.04.2019.