

# Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

## Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

**Art. 2º** Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Parágrafo único.** O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4o** Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da **regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.**

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 5o** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

**I** - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

**II** - presunção de boa-fé do usuário;

**III** - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

**IV** - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

**V** - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

**VI** - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

**VII** - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

**VIII** - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

**IX** - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

**X** - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

**XI** - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

**XII** - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

**XIII** - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

**XIV** - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

**XV** - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 6o** São direitos básicos do usuário:

**I** - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

**II** - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

**III** - 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 art. 5º da Constituição Federal e na Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**IV** - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**V** - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

**VI** - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

**a)** horário de funcionamento das unidades administrativas;

**b)** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

**c)** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

**d)** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

**e)** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 7º** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 1º** 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.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

**I** - serviços oferecidos;

**II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

**III** - principais etapas para processamento do serviço;

**IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**V** - forma de prestação do serviço; e

**VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§ 3º** Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

**I** - prioridades de atendimento;

**II** - previsão de tempo de espera para atendimento;

**III** - mecanismos de comunicação com os usuários;

**IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

**V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 8º São deveres do usuário:**

**I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

**II** - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

**III** - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

**IV** - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 10.** A manifestação será dirigida à **ouvidoria** do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 11.** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 12.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende: Ver tópico

**I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

**II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

**III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;

**IV** - decisão administrativa final; e

**V** - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO IV

### DAS OUVIDORIAS

**Art. 13.** As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II** - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III** - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV** - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI** - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 14.** Com vistas à realização de seus objetivos, **as ouvidorias deverão:**

- I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 15.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II** - os motivos das manifestações;
- III** - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

- I** - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II** - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 16.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 17.** **Atos normativos específicos** de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

**Art. 18.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

**Parágrafo único.** Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 19.** A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Parágrafo único.** A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

**Art. 20.** O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

**Art. 21.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 22.** Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 23.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1o** 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.

**§ 2o** O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1o, e servirá 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.

**Art. 24.** Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII  
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 25.** Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

**I** - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

**II** - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

**III** - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196o da Independência e 129o da República.

MICHEL TEMER

Torquato Jardim

Dyogo Henrique de Oliveira

Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

\*

Amplie seu estudo

- Tópicos de legislação citada no texto
- **Constituição Federal de 1988**
- **Artigo 37 da Constituição Federal de 1988**
- **Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990**
- **Artigo 5 da Constituição Federal de 1988**
- **Inciso I do Parágrafo 3 do Artigo 37 da Constituição Federal de 1988**
- **Parágrafo 3 Artigo 37 da Constituição Federal de 1988**
- **Inciso X do Artigo 5 da Constituição Federal de 1988**
- **Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011**
- **Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017**