

## Lei Federal n.º 13.460/2017

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, nos termos do artigo 37, §3º da Constituição Federal

Foi publicada na edição de 27 de junho de 2017 do Diário Oficial da União a Lei Federal n.º 13.460/2017 visando a disciplinar os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente, no âmbito da administração pública direta e indireta, bem como: (i) direitos e deveres dos agentes envolvidos na respectiva prestação, (ii) os

mecanismos de interação entre usuário e prestador, incluindo o registro de reclamações, bem como de participação social na fiscalização, acompanhamento e proposição de melhorias e (iii) formas e periodicidade de procedimentos de avaliação de qualidade (“Lei do Usuário de Serviço Público” ou “LUSP”).

Para a Lei do Usuário de Serviço Público, considera-se serviço público a “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”<sup>1</sup>. Sem mencionar de forma expressa os serviços públicos delegados, a LUSP dispõe em seu artigo 1º, §3º que os seus dispositivos se aplicam, de forma subsidiária, aos serviços públicos prestados por particular.

Ainda, determina que os prestadores dos serviços públicos devem obedecer, conforme o caso, as disposições previstas na regulamentação, bem como na Lei Federal n.º 8.078/1990

(“Código de Defesa do Consumidor”), quando caracterizada relação de consumo. Nos termos da Lei do Usuário do Serviço Público, deverão ser divulgados pelas esferas de Poder e de Governo, com periodicidade mínima anual, o quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando o órgão ou entidade responsável pela sua prestação e a autoridade administrativa responsável.

### São Paulo

Rua Fidêncio Ramos, 213 - 1º andar  
Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04551-010  
Tel: +55 (11) 2344.3600  
Fax: +55 (11) 2344.3601

Como regra geral, e em linha com as práticas específicas já existentes e aplicáveis aos serviços públicos concedidos nos termos da Lei Federal n.º 8.987/1995 (“Lei Federal de Concessões”), foi previsto que a prestação do serviço público e o atendimento ao usuário observarão os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Quanto aos deveres dos agentes e dos responsáveis pela prestação dos serviços públicos, o artigo 5º da norma em questão disciplina a ordem, prazo e forma de cumprimento. Em linha com a legislação de compliance aplicável à Administração Pública em geral, incluindo a Lei Federal n.º 13.303/2016, a Lei do Usuário de Serviço Público exige que o responsável pela prestação do serviço observe os códigos de ética ou conduta aplicáveis à categoria de agente público.

Os direitos dos usuários disciplinados na LUSP envolvem tanto hipóteses pessoais, ligadas ao sigilo e obtenção de informações relativas à pessoa, quanto à participação social no acompanhamento e avaliação, bem como sobre taxas e tarifas relacionadas ao serviço disponibilizado. A participação social, em linha com a Lei Federal de Concessões, ocorrerá por meio de conselho de usuários e pesquisas de satisfação, criados e disciplinados no âmbito de cada esfera de Poder e de Governo da Federação.

Adicionalmente, foi prevista a exigência de divulgação de Carta de serviços ao Usuário pelos órgãos e entendidas abrangidas na LUSP. A referida carta deverá conter informações gerais

relacionadas aos termos e condições para utilização dos serviços prestados.

Como forma de assegurar o seu cumprimento, a LUSP prevê sistemática de manifestação do usuário a ser apresentada perante a ouvidoria do órgão ou entidade responsável, resguardados o direito ao sigilo do manifestante. Nesse ponto, são previstas ainda as regras e prazos aplicáveis aos procedimentos de análise das manifestações, visando a eficiência e celeridade na solução. Além da sistemática de manifestação e respectiva análise, a Lei do Usuário de Serviço Público aponta as competências das ouvidorias, as quais envolvem (i) a interação e mediação entre o usuário e o prestador, visando a conciliação, (ii) a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com a LUSP e (iii) a elaboração de relatórios sobre as manifestações recebidas.

Por fim, o artigo 25 da Lei do Usuário de Serviço Público prevê a sua entrada em vigor em prazos relacionados à população, contados da publicação, considerando União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Nesse ponto, o prazo mínimo previsto na LUSP é de 360 (trezentos e sessenta dias), quando passará a ser exigível o cumprimento de seus dispositivos.

---

#### São Paulo

Rua Fidêncio Ramos, 213 - 1º andar  
Vila Olímpia - São Paulo - SP - 04551-010  
Tel: +55 (11) 2344.3600  
Fax: +55 (11) 2344.3601