Código de Defesa do Usuário do Serviço Público entra em vigor em todo território nacional

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público entra em vigor em todo território nacional – 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:http://www.cgu.gov.br

https://www.territorionoticias.com.br/noticia/786/codigo-de-defesa-do-usuario-do-servico-publico-entra-em-vigor-em-todo-territorio-nacional em 19/07/2025 14:00