

# LEI DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

---

No dia 27 de junho de 2017, a Presidência da República sancionou a [Lei de Proteção e Defesa do Usuário \(Lei 13.460/2017\)](#), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A Lei, redigida com a contribuição da CGU, regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos. (Fonte: Ouvidorias.gov)

Conforme consta no Art. 25º, §1º da [LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017](#), esta lei entrará em vigor em junho de 2018. O texto aprovado avança em temas bastante importantes para as ouvidorias, como tipologias, sistemas, prazos e anonimato, oferecendo linhas gerais para o tratamento das manifestações.

Acesse aqui a [LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017](#).

