

---

## Sancionada lei que obriga órgão público a informar tempo de espera

A Presidência da República sancionou, nesta terça-feira (27/6), a Lei 13.460/2017, que obriga todos os órgãos públicos a fornecer, periodicamente, informações sobre o tempo médio de espera para atendimento, o prazo máximo e locais para reclamações.

A legislação também prevê as atribuições e deveres das ouvidorias públicas e estabelece o limite de 30 dias, prorrogáveis por igual período, para uma resposta final às denúncias, reclamações solicitações, sugestões ou elogios dos cidadãos.

A lei foi redigida com contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da República e dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Ela regulamenta o artigo 37 da Constituição e visa garantir os meios de avaliação periódica dos serviços públicos junto à população.

Entre os direitos básicos estão a igualdade no tratamento dos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei; e aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

A legislação orienta que cada órgão elabore atos normativos específicos sobre o funcionamento das ouvidorias públicas. As instituições do Estado também terão de medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento.

As regras valem para órgãos e entidades da administração pública direta e indireta e contempla os Três Poderes, além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.

A União, os estados, o Distrito Federal e os municípios com mais de 500 mil habitantes terão um ano para se adequar à nova lei. Para cidades entre 100 mil e 500 mil pessoas, o prazo é de um ano e meio; e, para as menores de 100 mil, de dois anos. *Com informações da Assessoria do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da República.*

### Date Created

27/06/2017