



**Sidney Bittencourt**

**Comentários à Lei nº 13.460,  
de 26 de junho de 2017  
Novo Código de Defesa dos  
Usuários de Serviços Públicos**

*Prefácio*

**Prof. Moacyr Simioni Filho**

*Área específica*

Direito Administrativo

*Áreas afins*

Administração Pública, Direito Constitucional,  
Direito do Consumidor e Direito Civil

*Público-alvo*

Agentes da Administração Pública (Direta e Indireta), Usuários de Serviços Públicos (ou seja, toda a coletividade), Empresários, Procuradores Públicos, Advogados Públicos e Privados.

**154 páginas**

Editora CRV

[www.editoracrv.com.br](http://www.editoracrv.com.br)

**ISBN:978-85-444-2401-8**

**DOI: 10.24824/978854442401.8**

**Ano de edição: 2018**

**Distribuidora: EDITORA CRV**

**Formato do Livro: 14x21 cm**

Regulamentando o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, que garante a participação da sociedade e a avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos, foi sancionada, após longos anos de espera, a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Esta nova importante lei configura um verdadeiro **Código de Proteção ao Usuário de Serviços Públicos**.

Com regras voltadas para serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta, contemplando os três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), e aplicadas subsidiariamente aos serviços públicos prestados por particulares, o novo Código entrou em 21.06.2018, para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes

Em 18.12.2018, entrará em vigor para os Municípios que possuam entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e em 16.06.2019, para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

O novo Código prescreve diversos direitos básicos dos usuários, tais como: a igualdade no tratamento, sendo 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.

E mais, além de outras obrigações, novo Código preceitua que os prestadores de serviços públicos disponibilizem e atualizem periodicamente um documento denominado Carta de Serviço ao Usuário, onde deverá divulgar informações claras a respeito dos serviços prestados, tempo de espera para atendimento, prazo máximo, locais para reclamação etc.