

Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Essa lei disciplina as formas de participação do usuário na administração pública, em especial ao que se refere a prestação dos serviços públicos em geral, sendo assegurado a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica.

Nela estão previstas o desenvolvimento da Carta de Serviços ao Usuário; as atribuições e deveres das ouvidorias; a criação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos e a implantação de avaliação dos serviços públicos.

Abrangência (a quem se aplica a lei e descrição dos termos utilizados)	Arts. 1º e 2º
Periodicidade para publicação dos serviços públicos prestados	Art. 3º
Realização dos Serviços Públicos e Atendimento do Usuário	Art. 4º
Direitos dos Usuários (estabelece critérios/diretrizes de qualidade na prestação de serviços públicos)	Arts. 5º e 6º
Deveres dos Usuários (compromissos dos usuários na colaboração com a administração pública)	Art. 8º
Carta de Serviços ao Usuário	Art. 7º
Manifestações dos usuários (garante ao usuário o direito de se manifestar, determina as formas pelas quais ela pode ocorrer e define as etapas para resolução)	Arts. 9º, 10º, 11º e 12º
Atribuições e Deveres das Ouvidorias	Arts. 13º, 14º, 15º, 16º e 17º
Prazo para resposta às manifestações	Art. 16º
Conselhos de Usuários	Arts. 18º, 19º, 20º, 21º e 22º
Avaliação dos Serviços Públicos (estabelece a avaliação dos serviços prestados através de pesquisa de satisfação)	Arts. 23º e 24º