PROJETO

ENEM CIDADÃO

CONHECIMENTO QUE APROXIMA REALIDADES

EDUCAÇÃO
DIREITOS
OPORTUNIDADES

REPERTÓRIO JURÍDICO

CIDADANIA

LEI Nº 13.460/2017

DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Uma cidadania mais efetiva depende de serviços públicos acessíveis, transparentes e orientados às necessidades da população.

O QUE DIZ A LEI?

A Lei nº **13.460/2017** estabelece direitos dos usuários dos **serviços públicos** e dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa desses direitos. Prevê, entre outros pontos, o acesso a informações, a adequada prestação do serviço, a avaliação da qualidade do atendimento e mecanismos de participação do cidadão.

IDEIA-CHAVE

Cidadania não se limita ao voto, mas também à possibilidade de **acessar, avaliar e participar** da melhoria dos **serviços públicos**.

ONDE UTILIZAR?

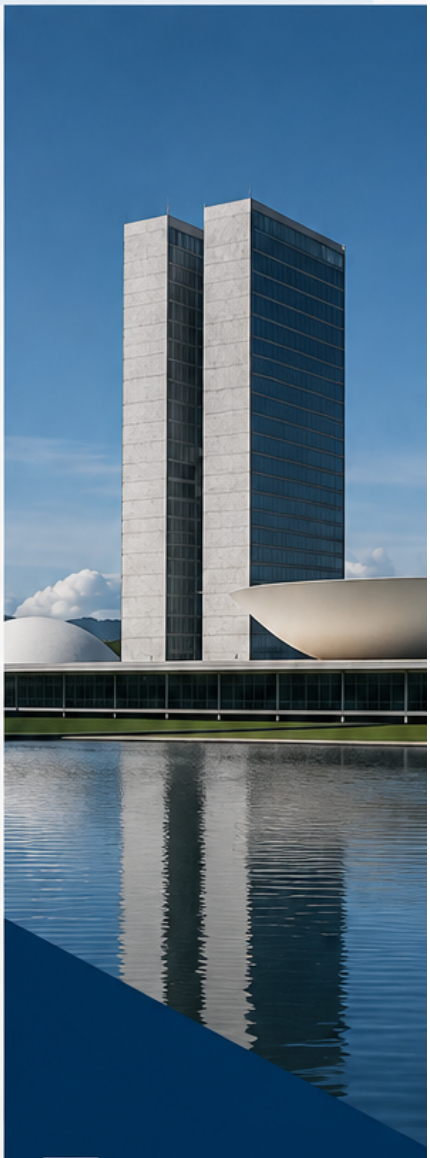
Acesso a serviços públicos; burocracia; eficiência estatal; transparência; participação social; inclusão digital; desigualdade no atendimento; direitos do cidadão.

EXEMPLO DE APLICAÇÃO

"A digitalização dos serviços públicos pode ampliar o acesso da população, mas, sem medidas de inclusão, corre o risco de aprofundar desigualdades. A Lei nº 13.460/2017 reforça que o cidadão tem direito a serviços públicos adequados e a mecanismos de participação, o que evidencia a necessidade de políticas que garantam acessibilidade e atendimento efetivo a todos."

CUIDADO

Evite utilizar "cidadania" de forma genérica. Relacione sempre a um direito, dever, forma de participação ou aspecto concreto dos serviços públicos.



UNIVERSIDADE DO ESTADO
DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE POLÍTICAS PÚBLICAS
E GESTÃO DE NEGÓCIOS