



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS**



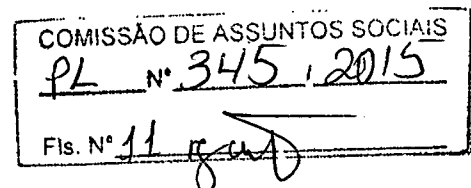
**PARECER N.º 01 /2015 - CAS**

**DA COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS,  
sobre o PROJETO DE LEI N.º 345, de 2015,  
que "Institui o Código de Proteção e  
Defesa dos Direitos do Usuário dos  
Serviços Públicos no Distrito Federal e dá  
outras providências.**

**Autor: Deputado RODRIGO DELMASSO**

**Relatora: Deputada LILIANE RORIZ**

**I – RELATÓRIO**



Submete-se a exame desta Comissão de Assuntos Sociais, o Projeto de Lei n.º 345, de 2015, de autoria do nobre deputado Rodrigo Delmasso, que institui o Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos no Distrito Federal.

O presente Projeto de Lei tem por objetivo assegurar a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no Distrito Federal, nos termos deste código.

O Projeto define que entende-se como serviço público toda atividade material que a lei atribui para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.

O Projeto define, também, que as normas deste código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados pela administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional; e por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação.

*Mj*



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS**



O Projeto de Lei institui, ainda, quais os direitos básicos do usuário do serviço público, sendo: a informação, a qualidade na prestação do serviço, o controle adequado do serviço público, e os decorrentes de tratados ou convenções, leis, regulamentos e atos normativos expedidos por autoridades administrativas.

O art. 4º assegura ao usuário o seu direito de obter informações precisas sobre: o horário de funcionamento dos órgãos e das entidades da administração pública; o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço; a autoridade ou o órgão responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões; a tramitação do processo administrativo em que figure como interessado; a decisão proferida e a sua motivação, inclusive opiniões divergentes, constante em processo administrativo em que figure como interessado, sendo-lhe conferido o direito à obtenção de cópia de inteiro teor do respectivo processo; a composição das taxas e das tarifas cobradas pela prestação dos serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; os bancos de dados de interesse público que contenham informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte; os dados e as informações a ele referentes constantes em registros e arquivos dos órgãos públicos, com o fornecimento de certidões, se solicitadas, e observado o disposto no § 1º.

O art. 4º assegura, ainda, em seus parágrafos que o usuário de serviço público que encontrar, em cadastros, fichas, registros e dados pessoais a seu respeito, inexatidão a que não tiver dado causa, poderá requerer a sua correção, sem ônus, a qual será feita no prazo de dez dias, prorrogável uma vez por igual período, contado do recebimento da solicitação, devendo o servidor responsável comunicar a alteração ao requerente no prazo de cinco dias; bem como o direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República ou em lei específica; sendo que a notificação, a intimação ou o aviso relativos a decisão administrativa que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial de

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS  
PK N° 3451/2015  
Fls. N° 12

*[Handwritten signature]*



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS**



imprensa do Estado somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para conhecimento do interessado, na repartição competente.

O projeto assegura o direito à informação, que o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário e a garantia da qualidade do serviço.

O projeto assegura, também, que no exercício da sua competência, os órgãos e as entidades do Distrito Federal buscarão atender aos objetivos: da melhoria da qualidade dos serviços públicos; da correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços públicos; da apuração de ilícitos administrativos; da prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei; e da proteção dos direitos dos usuários.

Os arts. 8º e 9º tratam especificamente que o assunto submetido ao conhecimento da administração tem o caráter de processo administrativo, nos termos da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, recepcionada no Distrito Federal pela Lei Nº 2.834 de 7 de Dezembro de 2001, onde o processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público ou de órgão ou entidade de defesa do consumidor.

Dos arts. 10 ao 15 referem-se, respectivamente, do requerimento de informações que será encaminhado à Controladoria-Geral do Distrito Federal; da rejeição da representação cabendo recurso pelo denunciante; da prestação de informação ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros; da conclusão da instrução; e dos prazos no processo administrativo a que se refere esta lei.

Finaliza dizendo que os contratos de concessão e permissão de prestação de serviços públicos celebrados entre o Estado e suas entidades com particulares deverão conter cláusula que obrigue o concessionário ou permissionário a manter uma ouvidoria para recebimento e processamento de reclamações e denúncias.

Seguem as cláusulas de vigência e revogação.

Na justificação o nobre Legislador afirma que no Estado democrático, o governo deve promover o bem-estar da população, assegurando o exercício dos seus direitos. O direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e de transparência na gestão do bem público

COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS
PL Nº 345, 2015
Fls. Nº 13



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS**

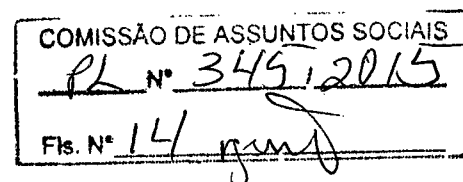


devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

Afirma, ainda, que o serviço público é bastante diferente dos serviços prestados pelas empresas privadas ou pelos prestadores autônomos, uma vez que está subordinado à coletividade, portanto, trata-se de um interesse maior que o interesse de cada cidadão. Assim, o Estado, por critérios jurídicos, técnicos e econômicos, define e estabelece quais os serviços deverão ser públicos ou de utilidade pública, e ainda se esses serviços serão prestados diretamente pela estrutura oficial ou se serão delegados a terceiros. A reforma administrativa deu nova dimensão às relações entre a administração pública e o usuário dos serviços, com a previsão de várias formas de participação do cidadão na administração pública direta e indireta, deixando para a lei ordinária a competência para disciplinar e regular a matéria..

Durante o prazo regimental não foram apresentadas emendas ao projeto.  
É o relatório.

**II – VOTO DO RELATOR**



O art. 65, I, "m", do Regimento Interno desta Casa, estabelece que compete a esta Comissão de Assuntos Sociais analisar e, quando necessário, emitir parecer a respeito do mérito das matérias relativas a serviços públicos em geral, salvo matéria específica de outra comissão.

Em vista dessa atribuição regimental e ao apreciar a matéria em tela, esta relatoria considera meritória e louvável a presente iniciativa do nobre parlamentar.

Cabem os seguintes comentários sobre o mérito do Projeto de Lei.

A proposição em causa destaca como direitos básicos do usuário do serviço público o acesso à informação, a qualidade na prestação do serviço e o controle adequado do serviço prestado, e, como deveres dos agentes públicos e dos prestadores do serviço, a urbanidade e o respeito no atendimento aos usuários, a igualdade de tratamento, vedada qualquer discriminação, a racionalização na prestação do serviço, o cumprimento de prazos e normas procedimentais, a adoção



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
COMISSÃO DE ASSUNTOS SOCIAIS**



de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários, a manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço prestado, e a apresentação da identificação funcional do servidor, entre outros deveres. As normas nela contidas aplicam-se aos serviços públicos prestados pela administração pública direta, autárquica e fundacional e pelo particular, mediante concessão, permissão e autorização.

A proposta também encontra respaldo no princípio norteador dos atos da administração pública que determina a supremacia do interesse público sobre o particular. Trata-se de princípio jurídico-doutrinário que sempre deve pautar a conduta dos administradores públicos, sobretudo quando se objetiva resguardar do descaso e do abuso de poder o destinatário final dos serviços públicos sob a responsabilidade do Estado. Coaduna-se, da mesma forma, com os princípios constitucionais regedores dos atos do administrador público, estabelecidos no caput do art. 37 da Carta Magna, com a redação que lhe deu a Emenda à Constituição nº 19, especialmente no que tange aos princípios da legalidade, da impessoalidade e da eficiência.

Diante do exposto, somos favoráveis à **APROVAÇÃO** quanto ao mérito do Projeto de Lei n.º 345/2015, no âmbito desta Comissão de Assuntos Sociais.

É o Voto.

Sala das Comissões, em

**Deputada LUZIA DE PAULA**  
**Presidente**

  
**Deputada LILIANE RORIZ**  
**Relatora**

