



Em, 07/04/15

PL 345 /2015

PROJETO DE LEI Nº _____

Assessoria de Plenário

(Do Senhor Deputado RODRIGO DELMASSO - PTN)

Institui o Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos no Distrito Federal e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º Fica assegurada a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no Distrito Federal, nos termos deste código.

Parágrafo único. 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.

Art. 2º As normas deste código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I** - pela administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional;
- II** - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação.

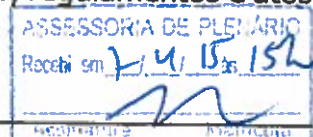
Art. 3º São direitos básicos do usuário do serviço público:

- I** - a informação;
- II** - a qualidade na prestação do serviço;
- III** - o controle adequado do serviço público;
- IV** - os decorrentes de tratados ou convenções, leis, regulamentos e atos normativos expedidos por autoridades administrativas.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 345/2015

Folha Nº 01





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO RODRIGO DELMASSO**



Art. 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento dos órgãos e das entidades da administração pública;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões;

V - a tramitação do processo administrativo em que figure como interessado;

VI - 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;

VII - 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;

VIII - 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;

IX - 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.

§ 1º 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.

§ 2º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República ou em lei específica.

§ 3º A notificação, a intimação ou o aviso relativos a decisão administrativa que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial de imprensa do Estado somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para conhecimento do interessado, na repartição competente.

Art. 5º Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário acesso a:

- I** - atendimento pessoal, por telefone ou por via eletrônica;
- II** - banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço;
- III** - sistema de comunicação visual adequado, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e crachás;
- IV** - minutas de contratos-padrões, redigidas em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão.

Art. 6º Para garantia da qualidade do serviço, exige-se dos agentes públicos e dos prestadores de serviço público:

- I** - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II** - atendimento por ordem de chegada, assegurada a prioridade às pessoas com idade acima de 65 anos, às grávidas, aos deficientes físicos e aos doentes;
- III** - igualdade de tratamento, sendo vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV** - racionalização na prestação do serviço;
- V** - adequação entre meios e fins, sendo vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI** - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII** - fixação e observância dos horários destinados ao atendimento ao público; e

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 34512015

Folha Nº 03 



VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - reconhecimento, pelo próprio agente público, da autenticidade de documento que instruirá procedimento administrativo, à vista dos originais;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis, especialmente aos portadores de deficiência, e adequadas ao serviço prestado;

XI - apresentação da identificação funcional do servidor, nas repartições públicas ou no momento de suas respectivas ações, quando estas ocorrerem fora das repartições.

Parágrafo único. O agente público poderá dispensar a exigência de reconhecimento de firma mediante a apresentação de documento de identidade oficial em que conste a assinatura do signatário, quando não houver dúvida de sua veracidade e não houver norma legal que o exija.

Art. 7º No exercício da sua competência, os órgãos e as entidades do Distrito Federal buscarão atender aos seguintes objetivos:

I - melhoria da qualidade dos serviços públicos;

II - correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários.

Art. 8º 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;

Art. 9º 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.

Art. 10. O requerimento será encaminhado à Controladoria-Geral do Distrito Federal, e devendo conter: *e*



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO RODRIGO DELMASSO**



- I** - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II** - o domicílio do denunciante ou o local para o recebimento de comunicações;
- III** - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV** - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V** - data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal será reduzido a termo.

§ 2º Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 11. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de dez dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que emitiu a decisão a que se refere o caput, que poderá reconsiderar sua decisão ou encaminhá-lo a instância superior.

Art. 12. Quando for necessária a prestação de informação ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se a data, o prazo, a forma e as condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para o fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará o arquivamento do processo, caso o órgão responsável por ele não possa obter os dados solicitados de outro modo.

Art. 13. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de dez dias para a manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Art. 14. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo a que se refere esta lei: e

Setor Protocolo Legislativo

DL Nº 3451/2015

Folha Nº 05 *PL*



I - dois dias, para a autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - cinco dias, para a elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - quinze dias, para a elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por dez dias, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - cinco dias, para decisão no curso do processo;

VI - quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - dez dias, para a manifestação do usuário ou providência a seu cargo.

Art. 15. Salvo previsão legal ou motivo de força maior comprovado, os prazos processuais não se interrompem nem se suspendem.

Art. 16. 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.

Art. 17. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 18. Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

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

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.

Vale ressaltar que Maria Sylvia Zanella di Pietro define serviço público como “toda atividade material que a lei atribui ao Estado 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.”. A autora deixa claro que cabe a escolha ao Estado, por meio da lei, acerca de quais atividades são consideradas serviços públicos. Já Celso Antonio Bandeira de Mello define o serviço público como “toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada a satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público- portanto consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais-, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.”

Na atualidade, tem-se exigido da administração pública o estabelecimento de novas relações com o usuário de seus serviços. Ao Estado incumbe promover sua modernização, com o estabelecimento de metas e indicadores que lhe garantam eficiência e capacidade de fiscalização, para adequar-se às exigências decorrentes da conscientização do direito de cidadania, que provoca uma inversão de enfoque na relação entre o poder público e o cidadão. O eixo dessa relação passa a ser o cidadão, cabendo ao Estado o papel de assegurar aos usuários de seus serviços o exercício pleno da cidadania. Em razão disso, compete ao Estado o estabelecimento de mecanismos para garantir aos usuários de seus serviços, prestados direta ou indiretamente, o processamento das reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços; o acesso dos usuários a registros




CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO RODRIGO DELMASSO



administrativos e a informações sobre atos de governo, assegurados os direitos e garantias individuais de que tratam os incisos X e XXXIII do art. 5º da Constituição da República; e a disciplina da representação contra o exercício negligente ou o abuso de cargo, emprego ou função na administração pública.

Como essas novas regras estão inseridas no § 3º do art. 37 da Lei Maior, dispositivo que inicia o Capítulo VII, destinado à administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, cabe a cada um desses entes federativos, nos respectivos âmbitos de atuação, editar a norma legal a que se refere o Texto Constitucional.

É importante ressaltar que, nos termos do art. 175 da Carta Magna, incumbe ao poder público, nas três esferas de governo, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre mediante licitação, a prestação de serviços públicos. A Lei Federal nº 8.987, de 13/2/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, enumera, no seu art. 7º, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11/9/90, os direitos e as obrigações dos usuários, tais como receber serviço adequado e informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos e contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes são prestados os serviços.

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 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. 



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO RODRIGO DELMASSO




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.

Pelas razões acima, conclamo os nobres Deputados para aprovarmos a presente proposição.

Sala das Sessões, em



Deputado **RODRIGO DELMASSO**
Autor

Setor Protocolo Legislati
PL Nº 345120
Folha Nº 09 



Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 345/2015

Autoria: Deputado Rodrigo Delmasso (*“Institui o Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos no Distrito Federal e dá outras providências”*)

Ao **SPL** para indexação e, em seguida, ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CAS** (RICLDF, art. 65, I, “m”) e na **CDC** (RICLDF, art. 66, I, “a”) e, em análise de admissibilidade, na **CCJ** (RICLDF, art. 63, I).

Em 08/04/2015.

Leonardo Címon Simões de Araújo

Matrícula 16.809

Consultor Legislativo

Leonardo Címon Simões
Matr.: 16.809-15
Consultor Legislativo
Assessoria de Plenário e Distribuição

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 345/2015

Folha Nº 10 de 22