



# CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Em 18/02/03  
Assessoria do Plenário  
FEDERAL

Protocolo Legislativo para registro  
guia. à CAS e CCJ.  
m 18 02 03

Projeto de Lei nº  
(Do Dep. CHICO LEITE)

PL 121/2003

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviço público no âmbito do Distrito Federal, e dá outras providências

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

## CAPÍTULO I - Das Disposições Gerais

Art 1º. Esta lei estabelece normas básicas de proteção e de defesa do usuário de serviços públicos prestados no âmbito do Distrito Federal.

Parágrafo único. As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I - pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- II - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação.

Art. 2º. Periodicamente, o Poder Público publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados no âmbito do Distrito Federal, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização, bem como as pessoas que, por delegação, prestam serviços públicos.

Parágrafo único - A periodicidade será, no mínimo, anual.

## CAPÍTULO II - Dos Direitos dos Usuários

### Seção I - Dos Direitos Básicos

Art 3º. São direitos básicos dos usuários de serviço público:

- I - informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

### Seção II - Do Direito à Informação

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

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do 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 encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PL n.º 121/03  
Fls. n.º 1/1



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Distrito Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art 5º. Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

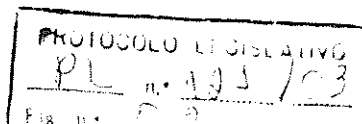
- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - programa de informações, integrante do Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIDUSP, a que se refere o artigo 28;
- VI - minutas de contratos-padrão, redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de 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;
- IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

### Seção III - Do Direito à Qualidade do Serviço

Art 6º. O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade,

Art 7º. O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de necessidades especiais;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

### Seção IV - Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art 8º. O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, o Poder Público providenciará, na forma da lei, a criação em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Distrito Federal:

- I - Ouvidorias;
- II - Comissões de Ética.

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

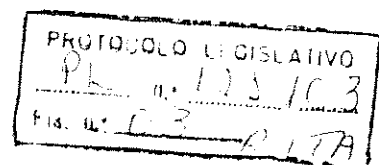
- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade competente relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10. Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

### CAPÍTULO III - Do Processo Administrativo

#### Seção I - Disposições Gerais





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Art 11. Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art 15. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

### Seção II - Da Instauração

Art 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art 17. A instauração do processo por iniciativa da Poder Público far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art 18. O requerimento de instauração deverá conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

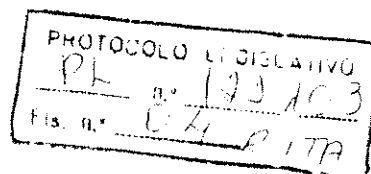
II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

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 deverá ser reduzido a termo.





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

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

Art 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art 20. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente e temerária, sem prejuízo das sanções cabíveis pela denúncia leviana e irresponsável.

§ 1º - Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

### Seção III - Da Instrução

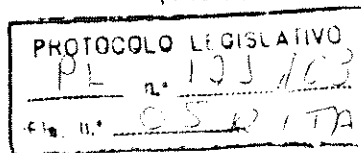
Art 22. Para a instrução do processo, o Poder Público atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único - Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art 24. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art 25. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art 26. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

### Seção IV - Da Decisão

Art 27. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

### CAPÍTULO IV - Das Sanções

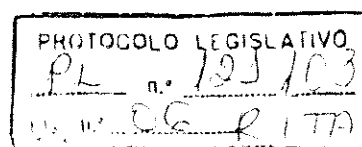
Art 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas em lei, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

### CAPÍTULO V - Do Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIDUSP

Art 29. Fica instituído o Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;
- IV - programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
- V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

- VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;
- VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;
- IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º - O Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art 30 – São órgãos integram do Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIDUSP, os quais serão instituídos na forma da lei:

- I - as Ouvidorias;
- II - as Comissões de Ética;
- III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Distrito Federal, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;
- IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único - O Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Art 31. Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação, revogadas a s disposições em contrário.

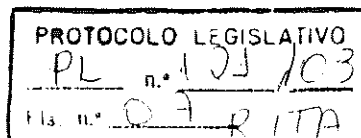
### JUSTIFICAÇÃO

A Lei Orgânica do Distrito Federal dedica todo um capítulo para tratar da Defesa do Consumidor. Tal a importância desse capítulo, que se mostra pertinente sua reprodução, *in verbis*:

*“Art. 263. Cabe ao Poder Público, com a participação da comunidade e na forma da lei, promover a defesa do consumidor, mediante:*

*I - adoção de política governamental própria;*

*II - pesquisa, informação e divulgação de dados de consumo, junto a fabricantes, fornecedores e consumidores;*





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

*III - atendimento, orientação, conciliação e encaminhamento do consumidor por meio de órgãos competentes, incluída a assistência jurídica, técnica e administrativa;*

*IV - conscientização do consumidor, habilitando-o para o exercício de suas funções no processo econômico;*

*V - proteção contra publicidade enganosa;*

*VI - incentivo ao controle de qualidade de bens e serviços;*

*VII - fiscalização de preços, pesos e medidas;*

*VIII - estímulo a ações de educação sanitária;*

*IX - esclarecimento ao consumidor acerca do preço máximo de venda de bens e serviços, quando tabelados ou sujeitos a controle;*

*X - proteção de direitos dos usuários de serviços públicos.*

*Art. 264. O Poder Público adotará medidas necessárias à defesa, promoção e divulgação dos direitos do consumidor, em ação coordenada com órgãos e entidades que tenham estas atribuições, na forma da lei.*

*Art. 265. O Poder Público, na forma da lei, adotará medidas para:*

*I - esclarecer o consumidor acerca dos impostos que incidam sobre bens e serviços;*

*II - assegurar que estabelecimentos comerciais apresentem seus produtos e serviços com preços e dados indispensáveis à decisão consciente do consumidor;*

*III - garantir os direitos assegurados nos contratos que regulam as relações de consumo, vedado qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ao consumidor;*

*IV - garantir o acesso do consumidor a informações sobre ele existentes em bancos de dados, cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, vedada a utilização de qualquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito, quando consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos.*

*Art. 266. O sistema de defesa do consumidor, integrado por órgãos públicos das áreas de saúde, alimentação, abastecimento, assistência judiciária, crédito, habitação, segurança, educação e por entidades privadas de defesa do consumidor, terá atribuições e composição definidas em lei.*

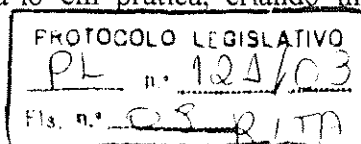
*Parágrafo único. O Poder Público adotará medidas de descentralização dos órgãos que tenham atribuições de defesa do consumidor."*

De destacar, mencione-se o disposto no art. 263, X, segundo o qual cabe ao Poder Público, com a participação da comunidade e na forma da lei, promover a defesa do consumidor, mediante a proteção de direitos dos usuários de serviços públicos.

Assim, não é outro o escopo da presente proposição, senão o de atender ao disposto da LODF. A propósito, a feitura do presente Projeto de Lei tomou por base legislação existente no Estado de São Paulo, a qual inspirou a nossa iniciativa, sendo que foram promovidas algumas alterações, de sorte a adaptá-la ao Distrito Federal.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, X, dispõe que é direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, sendo que, em seu art. 22, está a consignar que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Não podemos só nos contentar com a existência formal de um Código de Defesa do Consumidor. É preciso colocá-lo em prática, criando mecanismos efetivos e





## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

abrindo canais com a sociedade, visando, de forma gradativa, ao aprimoramento das relações de consumo.

Não por acaso, o constituinte, em muitas passagens de nossa Constituição, dedicou especial atenção às relações de consumo. Veja-se que, no próprio capítulo dos direitos fundamentais, o constituinte de 88, de forma peremptória, determinou ao legislador ordinário que promovesse, na forma da lei, a defesa do consumidor (5º, XXXII), tendo inclusive estabelecido prazo para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor (48, ADCT). Não satisfeito, fez expressamente constar da Constituição, no capítulo da Ordem Econômica, que a livre iniciativa haveria de ser informada pelo Princípio da Defesa do Consumidor (170, V).

Além disso, nos campos tributário e de prestação de serviços públicos, consignou o constituinte que a lei haveria de explicitar quais os impostos incidentes sobre as mercadorias e serviços (150, §5º), **bem como que o legislador ordinário haveria de elaborar leis de defesa dos usuários de serviços públicos, dentre outros, aqueles objeto de concessão e permissão (175, par. único, II).**

Preocupado com uma disciplina efetiva dos direitos do consumidor, cometeu o constituinte competência concorrente a todos os entes da federação para legislar sobre defesa do consumidor (24, V) e meios de reparação de danos causados aos mesmos (24, VIII). Além disso, atribuiu ao Ministério Público a função de guardião e fiscal dos direitos do consumidor, enquanto direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos (127 e 129).

Como se vê, muitos são os dispositivos constitucionais relacionados com a defesa do consumidor, tendo sido claro o recado do constituinte a nós, legisladores ordinários.

Sendo assim, solicito o apoio dos nobres pares para aprovação da iniciativa em epígrafe.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2003.

**Deputado CHICO LEITE**

