

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida,  
à CCJ e à CAS.

Em 30/06/00

*Itamar Pinheiro Lima*  
Chefe da Assessoria de Plenário

PROJETO DE LEI N.º PL 1368/2000  
(Do Sr. Dep. Alírio Neto)

LIDO  
Em 28/06/00  
*Al*

Dispõe sobre normas gerais básicas de proteção e defesa do usuário do serviço público do Distrito Federal e dá outras providências.

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta :

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

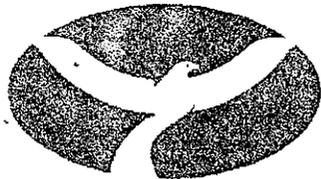
Artigo 1º - Esta Lei estabelece normas gerais básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Distrito Federal.

§ 1º - As normas desta Lei visam à tutela dos direitos dos usuários e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e, especialmente, pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta Lei se aplica aos particulares no que concerne ao serviço público delegado.

PROTÓCOLO LEGISLATIVO  
PL n.º 1368/00  
Fls. n.º 01 *Alírio*



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto**

Artigo 2º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Distrito Federal, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

**CAPÍTULO II**

**Dos Direitos dos Usuários**

**Seção I**

**Dos Direitos Básicos**

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

I – a informação;

II – a qualidade na prestação do serviço;

III – o controle adequado do serviço público.

Parágrafo único – Além dos direitos básicos elencados no caput deste Artigo, são conferidos ainda aos usuários os previstos nos Artigos 8º, 9º, 10, 11.

**Seção II**

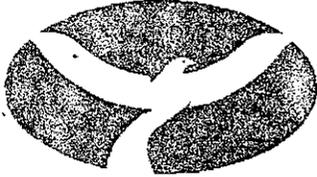
**Do direito à informação**

Artigo 4º - O usuário tem o 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 formulários e outros dados necessários à prestação dos serviços;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

IV – a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V – listagem de funcionários ou servidores com respectivas funções, bem como a respectiva escala de serviços, horário e especialidade;

VI – identificação do servidor por crachá preenchido com o nome completo, função e cargo;

VII - relação dos equipamentos e veículos disponíveis para o atendimento da população, bem como o horário de funcionamento destes;

VIII - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

IX – livre acesso às decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

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

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos a 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.

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador do 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 referente à estrutura dos prestadores de serviços;



IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V – programa de informações integrante de um Sistema Integrado de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a que se refere o artigo 33;

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 e folhetos indicativos, além de outros;

VIII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, no prazo máximo de quinze dias, 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 usuário.

### Seção III

#### Do Direito à Qualidade do Serviço

Artigo 6º - O usuário faz jus a prestação de serviço público de boa qualidade.

Artigo 7º - O direito a 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;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

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 ao usuário;

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

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.

### CAPÍTULO III

#### DOS DIREITOS ESPECÍFICOS

##### Seção I

##### Dos Direitos dos Usuários do Sistema Único de Saúde - SUS

Artigo 8º - Além dos direitos básicos elencados no artigo anterior, são conferidos ainda, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), os seguintes:



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

I – atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde;

II – local digno e adequado para o seu atendimento;

III – ser identificado pelo nome e sobrenome;

IV – não ser chamado pelo nome da doença ou do agravo à saúde, ou ainda de forma genérica ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;

V – receber do funcionário competente, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar;

VI – consultas marcadas, antecipadamente, de forma que o tempo de espera, não ultrapasse a trinta (30) minutos;

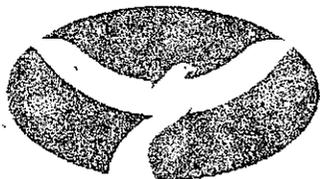
VII – exigir que todo material utilizado seja rigorosamente esterilizado ou descartado, de forma a ser manipulado segundo normas de higiene e prevenção;

VIII – garantia de que os casos caracterizados como sendo de risco de vida ou anos permanentes, tenham atendimento priorizado, independente de preenchimento de fichas ou outras formalidades;

IX – receber explicações claras sobre o exame a que vai ser submetido, sua finalidade e quanto ao material a ser coletado para exame de laboratório;

X – informações claras, simples e compreensivas, adaptadas à sua condição cultural, sobre as ações diagnósticas e terapêuticas, o que pode decorrer delas, a duração do tratamento, a localização de sua patologia, se existe necessidade de anestesia, qual o instrumental a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos;

XI – ser esclarecido se o tratamento ou o diagnóstico é experimental ou faz parte de pesquisa, e se os benefícios a serem obtidos são proporcionais aos riscos e se existe probabilidade de alteração das condições de dor, sofrimento e alteração de sua patologia;



XII – consentir ou recusar a ser submetido à experimentação ou pesquisas, e no caso da impossibilidade de expressar a sua vontade, o consentimento deve ser dado por escrito por seus familiares ou responsáveis;

XIII – consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem nele realizados devendo consentir de forma livre, voluntária, esclarecida com adequada informação, e quando ocorrerem alterações significantes no estado de saúde inicial ou da causa pelo qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado;

XIV – revogar o consentimento anterior, a qualquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais;

XV – ter seu prontuário médico elaborado de forma legível e o direito de consultá-lo a qualquer momento. Este prontuário deve conter o conjunto de documentos padronizados do histórico do paciente, princípio e evolução da doença, raciocínio clínico, exames, conduta terapêutica e demais relatórios e anotações clínicas;

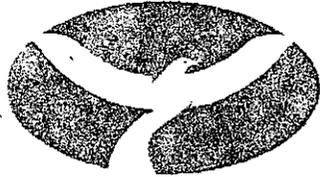
XVI – ter seu diagnóstico e tratamento por escrito, identificado com o nome do profissional de saúde e seu registro no seu respectivo Conselho Regional, de forma clara e legível;

XVII – receber medicamentos básicos, e também medicamentos e equipamentos de alto custo, que mantenham a vida e a saúde;

XVIII – receber os medicamentos acompanhados de bula impressa de forma compreensível e clara, com data de fabricação e prazo de validade;

XIX – receber as receitas com o nome genérico do medicamento (Lei dos Genéricos), e não em código, datilografadas ou em letra de forma, ou com caligrafia perfeitamente legível, com assinatura e carimbo contendo o número do registro do respectivo Conselho Profissional;

XX – conhecer a procedência e verificar antes de receber sangue ou hemoderivados para a transfusão, se o mesmo contém carimbo nas bolsas de sangue atestando as sorologias efetuadas e sua validade;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

XXI – no caso de estar inconsciente, de ter anotado em seu prontuário, medicação, sangue ou hemoderivados, com dados sobre a origem, tipo e prazo de validade;

XXII – saber com segurança e antecipadamente, através de testes e exames, que não é diabético, portador de algum tipo de anemia, ou alérgicos a determinados medicamentos (anestésicos, penicilina, sulfa, soro antitetânico, etc) antes de lhe serem administrados;

XXIII – sua segurança e integridade física nos estabelecimentos de saúde, públicos ou privados;

XXIV – ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas de seu tratamento, exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos (Portaria do Ministério da Saúde nº 1286 de 26/10/93. Art. 8 e nº 74 de 04/05/94);

XXV – não sofrer discriminação nos serviços de saúde por ser portador de qualquer tipo de patologia, principalmente no caso de ser portador de HIV/AIDS ou doenças infecto-contagiosas;

XXVI – ser resguardado de seus segredos, através da manutenção do sigilo profissional, desde que não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública, sendo que os segredos do paciente correspondem a tudo aquilo que, mesmo que desconhecido do próprio cliente, possa o profissional de saúde ter acesso e compreender através das informações obtidas no histórico do paciente, exame físico, exames laboratoriais e radiológicos;

XXVII – manter sua privacidade para satisfazer suas necessidades fisiológicas, inclusive alimentação adequada e higiênicas, quer quando atendido no leito, ou no ambiente onde está internado ou aguardando atendimento;

XXVIII – acompanhante, se desejar, tanto nas consultas, como nas internações e as visitas de parentes e amigos devem ser disciplinadas em horários compatíveis, desde que não comprometam as atividades médico/sanitárias;

XXIX – exigir que a maternidade, além dos profissionais comumente necessários, mantenha a presença de um neonatologista, por ocasião do parto;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

XXX – exigir que a maternidade realize o “teste do pézinho” para detectar a fenilcetonúria nos recém-nascidos;

XXXI – a indenização pecuniária no caso de qualquer complicação em suas condições de saúde, motivadas por imprudência, negligência ou imperícia dos profissionais de saúde;

XXXII – a assistência adequada, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais;

XXXIII – receber ou recusar assistência moral, psicológica e religiosa;

XXXIV – a dignidade e respeito, mesmo após a morte, e os familiares e responsáveis dever ser avisados imediatamente após o óbito;

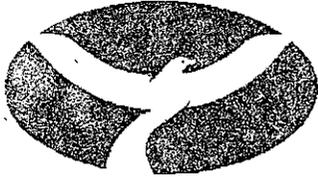
XXXV – órgão jurídico de direito específico de saúde, sem ônus e de fácil acesso;

XXXVI – permitido ao usuário gravar, seja em audio ou vídeo, seu atendimento ou qualquer tipo de intervenção.

§ 1º - A fiscalização do cumprimento da disposição dos Direitos dos Usuários será feita pelos Conselhos de Saúde criados com base na Lei Federal nº 8.142/90 e pelos serviços de vigilância sanitária do Distrito Federal.

§ 2º - O Poder Executivo aplicará sanções administrativas e multas aos infratores, quer sejam instituições públicas ou privadas, no caso de não cumprimento dos princípios preconizados nesta Lei.

§ 3º - O Poder Executivo fica obrigado a dar ampla divulgação aos Direitos dos Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS do Distrito Federal, a partir da vigência desta Lei, de modo a permitir a todos os usuários o acesso ao seu teor, através de sua publicação e afixação nos locais onde os serviços são prestados.

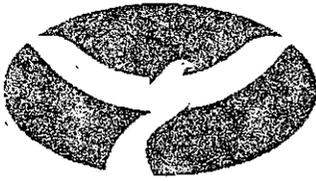


**Seção II**

**Dos Direitos dos Usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal**

Artigo 9º - São ainda direitos dos usuários do Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal:

- I – garantia de segurança e conforto por parte das empresas permissionárias;
- II - participação no exame e aprovação das propostas para criação, alteração e extinção de linha ou serviço, inclusive extraordinários, assim considerados os serviços executados para atender necessidade excepcionais de transportes, causados por fatos eventuais;
- III – garantia de que será providenciado, no caso de interrupção de viagem, meios imediatos de transporte sem acréscimos de quaisquer tipo;
- IV – seguro contra riscos de responsabilidade civil;
- V – utilização pelas empresas permissionárias somente de veículos em perfeito estado de funcionamento e em plenas condições de segurança, devidamente munidos dos equipamentos obrigatórios previstos pela legislação do trânsito;
- VI – a apresentação pelas empresas permissionárias de seus veículos em perfeito estado de conservação e limpeza durante todo o período de operação;
- VII – não utilização na limpeza dos veículos de substâncias que coloquem em risco a segurança e/ ou saúde;
- VIII – limpeza dos veículos mesmo durante o itinerário, sempre que necessário;
- IX – manutenção pelas empresas cessionárias de postos de vendas de passe, integral e de estudante, onde e quando determinado pelo Departamento Metropolitano de Transportes Urbanos;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alirio Neto

X – condução dos veículos pelos motoristas de modo a não prejudicar a segurança e o conforto dos passageiros;

XI – manutenção de velocidade dos veículos compatível com o estado de conservação das vias;

XII – não movimentação dos veículos sem que estejam fechadas as portas e as saídas de emergência;

XIII – socorro imediato às pessoas feridas em caso de acidente;

XIV – respeito aos horários e itinerários programados para as linhas;

XV – atendimento a todos os pedidos e sinais de parada nos pontos estabelecidos;

XVI - não abastecimento dos veículos quando em pleno transporte dos passageiros;

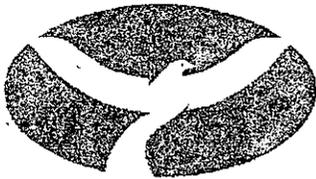
XVII – não utilização dos veículos no transporte de animais, plantas de médio e grande porte, material inflamável ou corrosivo e outros materiais que possam comprometer a segurança ou o conforto durante o itinerário;

XVIII – dispensa da transposição da roleta para os portadores de necessidades especiais, quando esta assim o exigir;

XIX - avaliações periódicas pelos permissionários dos serviços de transportes junto às comunidades interessadas, visando a avaliação e melhoria do sistema de transporte;

XX - divulgação da ocorrência de quaisquer mudanças no sistema de transportes, diretamente junto às comunidades interessadas;

XXI - recebimento de suas reclamações e encaminhamento destas à área competente, bem como o acompanhamento dos andamentos processuais e informações acerca das providências tomadas pelas autoridades responsáveis pelo sistema de transportes;



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto**

XXII - manutenção pelas permissionárias de centrais telefônicas de informações e atendimento;

XXIII - participação no estabelecimento de critérios, parâmetros e periodicidade para avaliação ao desempenho e dos níveis de serviço do sistema de transporte;

XIV - participação em estudos que visem propor ajustes na programação operacional das linhas, a partir dos resultados da avaliação referida no inciso anterior;

XXV - participação na coordenação ou elaboração de projetos de infraestrutura de apoio à operação dos transportes coletivos, tais como terminais, abrigos, adequação de geometria viária e elementos de sinalização;

XXVI - análise periódica do desempenho dos permissionários e autorizatários do sistema, sob o ponto de vista das infrações cometidas e das reclamações dos usuários;

XXVII - implantação, manutenção e atualização das informações dos elementos de sinalização que comporão o sistema de informações ao usuário;

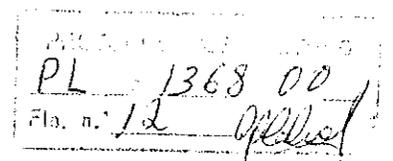
XXVIII - não alteração de tabelas de horários e pontos de parada e retorno sem prévia consulta das comunidades diretamente interessadas;

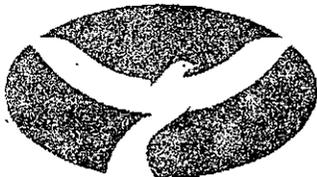
XXIX - não extinção da linha de serviço sem que a comunidade diretamente interessada seja informada da necessidade de tal medida, que somente se justificará por motivo de natureza técnica ou econômica devidamente demonstrada.

**Seção III**

**Dos Direitos dos Usuários dos Serviços Prestados pela Secretaria de Habitação do Distrito Federal**

Artigo 10 - São ainda direitos dos usuários dos serviços prestados pela Secretaria de Habitação do Distrito Federal:





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alirio Neto

I – entrega de lotes contendo comprovadamente infra-estrutura básica, assim definida como:

- a) existência de elementos suficientes a identificação precisa das zonas limítrofes de cada unidade;
- b) energia elétrica;
- c) sistema de fornecimento de água ou, na falta deste, fornecimento de água potável à comunidade através de caminhões pipa;
- d) linhas definidas de transporte coletivo em pleno funcionamento, suficientes ao atendimento das necessidades de toda a comunidade; e
- e) programa em pleno funcionamento de coleta de lixo.
- f) programa de promoção de disciplina sanitária do uso e ocupação do solo, drenagem de áreas alagadas e controle de vetores de doenças transmissíveis.

II – orientação e fornecimento gratuito de elementos informativos que visem incentivar o desenvolvimento de tecnologias de construção de baixo custo, devidamente adequados tanto às condições urbanas como nas áreas tidas como rurais;

III – acesso facilitado à informações acerca da implantação de todos os programas habitacionais no âmbito do Distrito Federal;

IV – participação das comunidades na definição das áreas destinadas aos assentamentos habitacionais, tamanho e disposição dos lotes;

V – garantia do desenvolvimento de programas habitacionais sempre em áreas que estejam próximas a pólos comerciais e industriais visando o fácil acesso à oferta de emprego;

VI – garantia de entrega de título de transferência de posse no mesmo momento do assentamento;



**Seção IV**

**Dos Direitos dos Usuários dos Serviços de Educação**

Artigo 11 – São ainda direitos dos usuários dos serviços prestados pelo GDF, quanto a Educação:

I – igualdade de condições para acesso e permanência na escola;

II - respeito à liberdade e apreço à tolerância;

III – valorização da experiência extra-escolar;

IV – ensino fundamental obrigatório, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade própria;

V – atendimento em creches e pré-escolas às crianças de zero a seis anos de idade;

VI – oferta de ensino noturno regular ou supletivo, adequado às condições do educando;

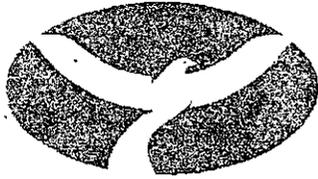
VII – oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às necessidades e disponibilidades dos que forem trabalhadores;

VIII – atendimento ao educando, no ensino fundamental, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde;

IX – padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidades mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de aprendizagem;

X – promoção de meios para a recuperação dos alunos de menor rendimento escolar;

XI – articulação do Poder Público com as famílias e a comunidade, para a criação de processos de integração da sociedade com a escola;



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alirio Neto

XII – garantia de livre acesso aos pais e responsáveis sobre a frequência e o rendimento dos alunos;

XIII – participação das comunidades interessadas na proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;

XIV – calendário escolar adequado às peculiaridades locais, inclusive climáticas e econômicas, sem redução do número de horas letivas previsto em lei;

XV – avaliação contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais;

XVI – possibilidade de aceleração de estudos para alunos com atraso escolar;

XVII – possibilidade de avanço nos cursos e nas séries mediante verificação do aprendizado;

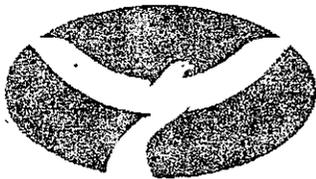
XVIII – aproveitamento de estudos concluídos com êxito;

XIX – obrigatoriedade de estudos de recuperação, de preferência paralelos ao período letivo, para os casos de baixo rendimento escolar, a serem disciplinados pelas instituições de ensino;

XX – expedição de históricos escolares, declarações de conclusão de séries e diplomas ou certificados de conclusão de cursos, com as especificações cabíveis;

XXI – informação aos usuários, pais ou responsáveis, antes de cada período letivo, do programa dos cursos e demais componentes curriculares, sua duração, requisitos, qualificação dos professores, recursos disponíveis e critérios de avaliação;

XXII - complementação dos currículos de ensino fundamental e médio, por uma parte diversificada, conforme as características regionais e locais da sociedade, da cultura e da economia do Distrito Federal;



XXIII – gestão democrática do ensino, com a participação e cooperação de todos os segmentos envolvidos no processo educacional e na definição, implementação e avaliação de sua política;

XXIV – atendimento, em creche comum, às crianças portadoras de necessidades especiais, com o oferecimento de cursos e serviços especializados de educação e reabilitação;

XXV – atendimento educacional especializado, em todos os níveis, aos superdotados e aos portadores de necessidades especiais, inclusive com preparação para o trabalho;

XXVI – atendimento suplementar ao educando do ensino fundamental, mediante assistência médica, odontológica e psicológica;

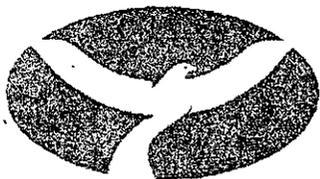
XXVII – orientação educacional, exercida por profissionais habilitados, nos níveis de ensino fundamental e médio.

XXVIII – atividades e manifestações culturais integradas, garantindo o acesso a museus, arquivos, monumentos históricos, artísticos, religiosos e naturais como recursos educacionais;

XXIX – manutenção de bibliotecas em toda rede de ensino.

XXX – ensino técnico-profissionalizante no ensino médio, com vista à formação profissional na forma da lei;

XXXI – escolas rurais com a garantia de que os alunos nelas matriculados tenham direito a tratamento adequado à sua realidade, com adoção de critérios que levem em conta as estações do ano, seus ciclos agrícolas, a pecuária, as atividades extrativas e a aquisição de conhecimento específico de vida rural, mediante aulas práticas, na forma da lei.



**Capítulo IV**

**Seção I**

**Do Direito ao Controle Adequado do Serviço**

Artigo 12 - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos no Distrito Federal:

I - Ouvidorias;

II - Comissões de Ética com a seguinte composição:

a) representantes de entidades de classe dos servidores;

b) representantes dos usuários;

c) representantes de dirigentes do respectivo órgão.

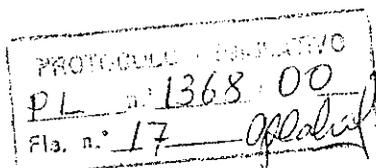
§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

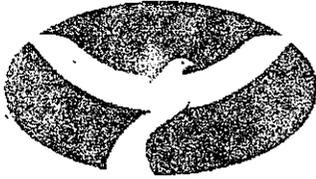
Artigo 13 - Compete à ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de ética, visando à:

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;





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

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 superior, que providenciará a publicação e encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 14 - 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.

## Seção II

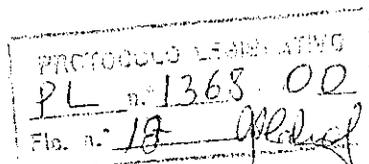
### Do Processo Administrativo

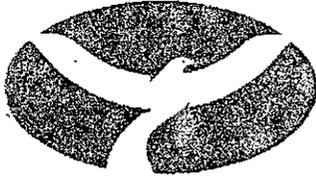
Artigo 15 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Artigo 16 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 17 - 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.

Artigo 18 - 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.





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

Artigo 19 – 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 qualquer 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 III

#### Da Instauração

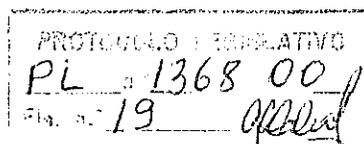
Artigo 20 – O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Artigo 21 – A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Artigo 22 – O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

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

SAIN-Parque Rural 70086-900-Tel.: 348-8032/348-8033/348-8034/348-8035 - Brasília - DF





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

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.

§ 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 facultado ao usuário à sua utilização.

Artigo 23 – Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Artigo 24 – Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º - Da rejeição caberá recurso hierárquico no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante, encaminhado à autoridade que proferiu a decisão recorrida, que poderá reconsiderá-la ou fazê-lo subir devidamente informado.

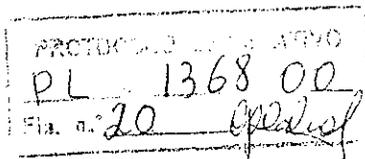
Artigo 25 – Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;

II – ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III – ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferida, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

SAIN-Parque Rural 70086-900-Tel.: 348-8032/348-8033/348-8034/348-8035 - Brasília - DF





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

IV – formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

**Seção IV**

**Da Instrução**

Artigo 26 – Para a instrução do processo, a Administração 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.

Artigo 27 – Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 28 – 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.

Artigo 29 – 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.

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.

Artigo 30 – Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto**

**Seção V**

**Da Decisão**

Artigo 31 – 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, cível 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 V**

**Das Sanções**

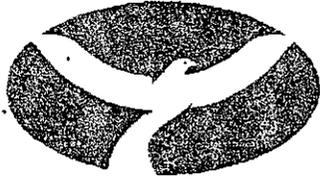
Artigo 32 – A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Distrito Federal e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

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 VI**

**Do Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP**

Artigo 33 – Fica instituído o Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

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;

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;

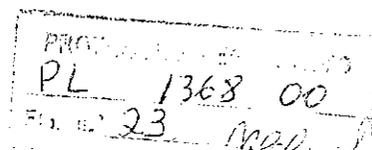
IX – programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

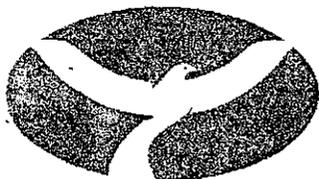
§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º - O Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP 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.

Artigo 34 – Integram o Sistema Distrital de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP:

I – as Ouvidorias;





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto**

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 de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Artigo 35 – Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

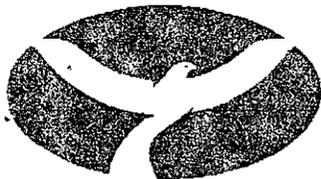
## **CAPÍTULO VII**

### **Das Disposições Transitórias**

Artigo 1º - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão suas composições definidas em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Distrito Federal, suas atribuições serão exercidas pela Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central (CODEPLAN).

Artigo 3º - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Distrito Federal deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL  
Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

Artigo 4º - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados desta lei.

Art. 5º - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de sua publicação.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º - Revogam-se as disposições em contrário.

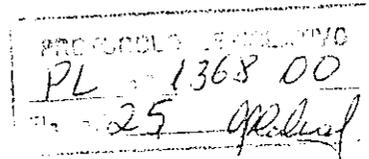
### JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem como objetivo maior divulgar os direitos da população enquanto ocupando a posição de usuários dos diversos serviços postos à disposição pela Administração Pública por imposição legal.

Buscou-se unir em um único Diploma Legal muito do que já existe de forma esparsa em diversas outras legislações, sendo, inclusive, a parte que se refere aos usuários dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde inspirado em Projeto de Lei de nº 057/99, apresentado pelo Deputado Jaime Duarte, Líder do PPS na Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina.

Além de garantir um elenco mínimo de direitos dos usuários dos serviços como o já citado de saúde, além dos serviços da área de educação, transportes e habitação, tem-se também que estes revestem-se, por outro lado, em obrigações para o Distrito Federal e de seus Agentes, o que certamente contribuirá para a melhoria do atendimento à população.

Deve-se salientar por oportuno, que do ponto de vista formal o presente projeto de lei não fere o princípio federativo, considerando todas as matérias tratadas são de competência legislativa comum a todos os membros dos entes federados.





CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

Gabinete Deputado Distrital Alírio Neto

De resto, somente cabe solicitar o apoio dos ilustres deputados no sentido de aprovar a presente proposição, iniciativa que, temos a certeza, irá ao encontro do interesse público.

Sala das Sessões,

  
DEPUTADO ALÍRIO NETO  
Partido Popular Socialista

