

# Seção 1

## Redações Finais

---

PROJETO DE LEI Nº 1.767 DE 2021  
REDAÇÃO FINAL

**Assegura ao usuário de serviço público, no Distrito Federal, o direito ao atendimento virtual adequado de suas demandas.**

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

**Art. 1º** Esta Lei estabelece normas específicas que asseguram ao usuário de serviço público, no Distrito Federal, o direito ao atendimento de suas demandas, de forma virtual, em atenção ao art. 3º, XIV, da Lei Orgânica do Distrito Federal.

**Art. 2º** Para os fins desta Lei considera-se:

I – usuário do serviço público: toda pessoa física ou jurídica ou coletividade despersonalizada que seja titular de direito de utilização de qualquer serviço público a ser prestado pelo Distrito Federal, diretamente ou mediante os regimes de autorização, permissão ou concessão;

II – serviço público: toda atividade de oferta de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Distrito Federal assume como pertinente a seus deveres e presta por si ou por outorga, autorização, concessão ou permissão;

III – atendimento virtual: todo atendimento passível de ser realizado por envio de correspondências e mensagens eletrônicas, processo administrativo eletrônico ou meios equivalentes, que importem a necessidade de prazo razoável para análise e execução pessoal de agente público ou de prestador de serviço público;

IV – atendimento *online*: todo atendimento instantâneo que o usuário possa realizar por si só, sem a necessidade de contato com agente público ou prestador de serviço público, ou quando o contato com agente ou prestador se processe instantaneamente.

**Art. 3º** É direito do usuário de serviço público virtual ou *online* no Distrito Federal, sem prejuízo de outro que lhe seja legalmente reconhecido:

I – ter acesso às plataformas eletrônicas e digitais de atendimento, com manuais de utilização em áudio, vídeo e texto explicativos, com linguagem simples que identifique o procedimento a ser utilizado para o registro e o acompanhamento de suas demandas;

II – ter um canal de acesso por telefone e por mensagens instantâneas para sanar suas dúvidas de acesso às plataformas eletrônicas e digitais de atendimento;

III – ter acesso a sistema de identificação e autenticação do usuário, com número de protocolo de atendimento datado;

IV – ser cientificado, formalmente, no ato do registro, do prazo razoável e célere de atendimento e solução de sua demanda;

V – ter acessibilidade, em tempo integral, aos canais virtuais e *online* de atendimento para demanda em serviços públicos essenciais;

VI – ter observados os casos legais de preferência e de acessibilidade adequada para deficientes auditivos e visuais;

VII – ter acesso à cópia do procedimento ou do processo administrativo relativo ao seu pleito em formato *pdf* ou outro formato digital compatível com a segurança da informação e a proteção de dados;

VIII – ter acesso à identificação do trabalhador ou do servidor responsável pela prática do ato de execução da demanda protocolada;

IX – receber, com razoável antecedência, a identificação dos agentes ou dos servidores responsáveis pelo atendimento presencial no domicílio do usuário;

X – ter uma resposta adequada a suas demandas, observando o princípio da razoável duração do processo;

XI – ser orientado de maneira adequada, transparente e leal sobre pendências ou procedimentos necessários para o atendimento de sua demanda, inclusive em grau recursal, por

intermédio de vídeos ou atendimento humano a distância;

XII – ter seus dados sigilosos protegidos, em conformidade com a Constituição Federal, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e demais diplomas legais pertinentes;

XIII – ter acesso facilitado à expedição de guias de recolhimento de tarifas, multas e tributos, de modo simples, instantâneo e com integração ao sistema bancário competente;

XIV – ter resguardados os seus dados contra compartilhamento ou comércio de dados pelo poder público com entidades privadas ou por entidades privadas entre si.

**Art. 4º** As demandas que envolvam a estrutura da administração pública para a expedição de guias de tributos, especialmente as que visem instruir feitos judiciais, devem ser atendidas instantaneamente sempre que possível ou em até o limite máximo de 10 dias úteis para casos mais complexos, ressalvado caso fortuito ou força maior.

**Art. 5º** Nas relações consumeristas, é dever do prestador de serviço público criar um canal de atendimento *online* para a expedição de segunda via de boletos ou documentos equivalentes, bem como para o pagamento de multas e tarifas em atraso.

*Parágrafo único.* O acatamento do dever a que se refere o *caput* não afasta a obrigação de o prestador de serviço público manter canais de atendimento virtual e presencial.

**Art. 6º** É dever da administração pública criar mecanismos de controle permanente para identificar o cumprimento desta Lei e o aperfeiçoamento da cidadania digital.

**Art. 7º** As normas desta Lei não revogam as disposições gerais ou especiais de legislação com ela compatível.

**Art. 8º** Nos conflitos aparentes de leis, são aplicados os mecanismos clássicos de interpretação jurídica, sem prejuízo da observância dos princípios constitucionais do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa, e os que informam a administração pública e os direitos do consumidor.

**Art. 9º** Constitui ilícito administrativo, apurável de acordo com as normas disciplinares de cada regime jurídico específico, conforme o caso, a conduta de:

I – omitir-se na prática de atos necessários ao atendimento da demanda do usuário que não obteve êxito no atendimento virtual;

II – agir com descortesia, deslealdade e desídia na solução de demandas solicitadas pelo usuário, quando seja necessário o atendimento virtual por intermédio de agente ou prestador de serviço público;

III – impedir ou dificultar a compreensão dos requisitos legais para o atendimento virtual da demanda do usuário, mediante despachos desacompanhados de motivação, incompreensíveis ou que importem medidas desnecessárias.

§ 1º Quando o ilícito for praticado por agente público sujeito a regime jurídico, aplicam-se as sanções previstas no respectivo estatuto.

§ 2º Quando o ilícito for praticado por agente prestador de serviço público objeto de outorga, concessão, permissão ou autorização, aplicam-se as sanções na forma da legislação de regência do respectivo serviço, sem prejuízo das sanções contratuais previstas.

**Art. 10.** Esta Lei entra em vigor em 180 dias, a contar da data de sua publicação.

**Art. 11.** Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 7 de dezembro de 2022.

MANOEL ÁLVARO DA COSTA  
Secretário Legislativo



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL ALVARO DA COSTA - Matr. 15030, Secretário(a) Legislativo(a)**, em 04/01/2023, às 15:26, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
Código Verificador: **1000810** Código CRC: **FF2E7BB4**.