



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

Código Verificador: **1000810** Código CRC: **FF2E7BB4**.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10– CEP 70094-902– Brasília-DF– Telefone: (61)3348-8275
www.cl.df.gov.br - seleg@cl.df.gov.br

00001-00000511/2023-06

1000810v2