



PARECER Nº 01 /2015 - CFGTC

Da COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO, GOVERNANÇA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE sobre o PROJETO DE LEI nº 1.323 de 2013, que "que institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos no Distrito Federal e dá outras providências".

**AUTOR: Deputado Robério Negreiros**

**RELATOR: Deputado Rafael Prudente**

## I – RELATÓRIO

Submete-se à apreciação da Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle, o Projeto de Lei de iniciativa do Deputado Robério Negreiros, "que institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos no Distrito Federal e dá outras providências".

A proposição tem por finalidade a constituição e a implementação de padrões de qualidade e boas práticas no atendimento aos usuários de serviços públicos do Distrito Federal.

O projeto de lei tramitará em duas Comissões, quais sejam: Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle e Comissão de Constituição e Justiça, tendo sido distribuído inicialmente a esta CFGTC.

Transcorrido o prazo regimental, nenhuma emenda foi apresentada na presente Comissão. É o relatório.



## II – VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei que chega para parecer e análise trata de questões de boas práticas e atendimento ao cidadão, acesso à informação, transparência na gestão pública, criação de conselhos e mecanismos de participação social na gestão pública e, por esse motivo, consoante Regimento Interno desta Casa de Leis, é adequada sua tramitação nesta Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle (art. 69-C. II, a, c, d, f e g, respectivamente, do Regimento Interno da Câmara Legislativa do Distrito Federal – RICLDF). Vejamos:

**Art. 69-C.** Compete à Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle, sem prejuízo das atribuições conferidas às demais comissões permanentes e temporárias e à Mesa Diretora: *(Artigo acrescido pela Resolução nº 261, de 14/1/2013.)*

(...)

II – analisar e, quando necessário, emitir parecer sobre o mérito das seguintes matérias:

a) sistema de ouvidoria e serviço de atendimento ao cidadão;

(...)

c) política de acesso à informação;

d) transparência na gestão pública;

(...)

f) criação e reformulação de conselhos;

g) mecanismos de participação social na gestão pública.

Preliminarmente, é de consignar a atualidade da temática ora em questão. O intento do proponente vai ao encontro da concepção mais avalizada de Estado na atualidade, a qual visa a implementar práticas de gestão que tratem o destinatário do serviço público como detentor de um direito público subjetivo e não apenas como beneficiário. Em consequência imediata, o Estado deve prestar os seus serviços da forma mais qualificada possível, permeando as nascentes da sonhada reformulação da gestão pública quando estabelece a priorização dos padrões de qualidade para a



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**DEPUTADO RAFAEL PRUDENTE**



prestação de serviços públicos aos cidadãos, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação.

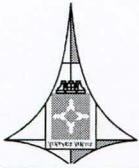
A lógica para essa reformulação da gestão pública baseia-se no fato que, no atual contexto, as informações são mais bem difundidas e os cidadãos têm mais consciência de seus direitos. Assim, o governo e as demais instituições públicas são levados a oferecer bens e serviços que realmente atendam aos seus anseios e que efetivamente melhorem a sua qualidade de vida, já que a chamada "gestão burocrática tradicional", voltada para dentro e pouco sensível aos problemas reais da sociedade, não é capaz de dar uma resposta adequada (MEDEIROS, ROSA e NOGUEIRA, 2008; HOLANDA e ROSA, 2004; CATELLI e SANTOS, 2004; MOTTA e BRESSER-PEREIRA, 2004).

Então, uma vez que a sociedade passa a cobrar por mais eficiência, eficácia e efetividade na execução das políticas públicas e fiscaliza com mais intensidade as ações do governo, não há outra saída além de conceber o cidadão como cliente e adotar critérios mais claros para a alocação de recursos, buscando um maior diálogo com a sociedade e oferecendo transparência e controle social (MEDEIROS, ROSA e NOGUEIRA, 2008; HOLANDA e ROSA, 2004).

Neste diapasão, a proposição se apresenta de forma extremamente meritória acerca dos aspectos substantivos das boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviço público. No que concerne ao atendimento a um dos requisitos fundamentais da análise de mérito, a oportunidade, há de ser destacar que, se convalidada em lei, se amalgamará aos diversos diplomas legislativos recentes no mesmo sentido, tais como as leis de acesso à informação federal e distrital (Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Distrital nº 4.990/2012, respectivamente).

Com efeito, são estabelecidos princípios e objetivos (Capítulo I), definições (Capítulos II, III E IV), divulgação e publicidade (Capítulos V) e os relevantes





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL**  
**DEPUTADO RAFAEL PRUDENTE**



dispositivos acerca da participação, do controle e da satisfação dos usuários (Capítulos VI e VII).

Convém recordar ainda que o exame de mérito de uma proposição funda-se em sua oportunidade e conveniência mediante a avaliação da necessidade, relevância, efetividade e possíveis efeitos da proposta no trato da matéria por meio do instrumento normativo escolhido e, aplicando critérios de avaliação dos benefícios e demais consequências da nova lei, verificar os efeitos para a melhoria do bem estar geral ou de grupos específicos com sua criação.

Sob esse aspecto, fica claro que o PL 1.323/2013 tem inquestionável mérito, mostrando-se de grande relevância, oportunidade e interesse público, não onerando os cofres públicos nem gerando quaisquer impactos de ordem financeira ou orçamentária ao Estado.

Pelo exposto, verifica-se que em análise à proposição apresentada é amplamente meritória, motivo pelo qual somos, no âmbito desta Comissão de Fiscalização, Governança, Transparência e Controle, pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.323 de 2013.

Sala das Reuniões, em

2015.

  
**DEPUTADO RAFAEL PRUDENTE**

**Relator**