



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES

L I D O
Em. 01/08/19
499
Secretaria Legislativa

PL 547 /2019
PROJETO DE LEI Nº , D 019.
(Do Senhor Deputado José Gomes)

Dispõe sobre normas específicas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES



Art. 1º Esta Lei estabelece normas específicas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública distrital.

Parágrafo único. A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III – na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

IV – na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes do Distrito Federal, bem como dos órgãos de advocacia pública e a Defensoria Pública distritais.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 2º andar, Gabinete nº 2, Setor de Indústrias Gráficas

Setor Protocolo Legislativo

Brasília – Distrito Federal – CEP 70094-902

3348-8027

PL Nº 547 /2019
Folha Nº 01 Paula



II - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

III - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

IV - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública, inclusive os prestados por particular;

V - serviços públicos prestados por particular - prestação de serviços públicos próprios, titularizados pelo Estado, passíveis de delegação - e impróprios que são atividades titularizadas por particulares para a satisfação do interesse social e submetidas ao poder de polícia;

VI - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Art. 3º Todos os órgãos e entidades da administração pública publicarão, no portal da transparência e no Diário Oficial, semestralmente, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especifique os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados, na forma da lei.

Parágrafo único. Dentre as informações necessárias estarão o número do contrato, a forma de remuneração da concessão, seu prazo inicial e final, o tipo de contrato, concessão ou permissão, o nome do concessionário ou permissionário, com número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), conforme o caso.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES APLICÁVEIS AOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º A prestação e a execução dos serviços públicos no Distrito Federal devem ser adequados, observados os seguintes princípios, sem prejuízo de outros que lhes sejam aplicáveis:

I - atualidade;

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547 / 2019

II - continuidade;

Folha Nº 02 Paulo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



- III – cortesia;
- IV – efetividade;
- V – eficiência;
- VI – generalidade;
- VII – isonomia;
- VIII – regularidade;
- IX – segurança;
- X – transparência;
- XI – probidade;
- XII – impessoalidade;
- XIII – dignidade da pessoa humana;

Setor Protocolo Legislativo

PL N° 547 / 2019

Folha N° 03 Paulo

Art. 5º Os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarão as seguintes diretrizes:

I – atendimento do usuário de forma a eliminar procedimentos, exigências e formalidades desproporcionais para que usufrua dos serviços ou possa sobre eles realizar manifestações;

II – uso de novas tecnologias de informação que permitam facilitar o acesso dos usuários aos diversos canais de atendimento com o prestador de serviços;

III – a divulgação por diversos canais de comunicação, inclusive pelas redes sociais e portais da rede mundial de computadores, acerca da necessidade de descontinuidade do serviço em razão de situação emergencial ou motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;

IV - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

V - presunção de boa-fé do usuário;

VI - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo ou autistas;

VII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

VIII - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde, à integridade física e 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 salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

§ 1º As prioridades a que se referem o inciso V não são aplicáveis no caso dos serviços emergenciais que observem protocolos internacionais de classificação de risco amplamente utilizados pelos prestadores de serviços em geral, da mesma área de atuação.

§ 2º As discriminações, em geral, violam a igualdade, salvo quando compatíveis com os demais princípios constitucionais e sejam de natureza positiva, para alcançar a isonomia material.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547 / 2019

Folha Nº 04 *Paulo*



CAPÍTULO III **DOS DIREITOS E DEVERES BÁSICOS DO USUÁRIO**

Art. 6º São direitos básicos do usuário a serem observados por órgãos e entidades, públicos e privados, prestadores de serviços públicos:

I – atendimento acessível, por intermédio de canais físicos e eletrônicos de comunicação, com eficiência, respeito, urbanidade e cortesia, assegurando um número de protocolo de atendimento e prazo razoável de resposta às manifestações;

II – igualdade de tratamento aos usuários, vedada a discriminação;

III – adoção de medidas que protejam a integridade física, a saúde e a segurança do usuário, com especial atenção às crianças, adolescentes, idosos e deficientes;

IV – atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, emergência, aqueles nos quais tenha havido, se possível, possibilidade de agendamento prévio do serviço, bem como as prioridades legais aos deficientes, idosos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo e autistas;

V – recebimento e obtenção de informações adequadas, precisas e de fácil acesso e compreensão, nos locais de prestação dos serviços, em canais de atendimento ao usuário, inclusive na rede mundial de computadores, especialmente sobre:

- a) serviços ofertados;
- b) requisitos, condições e procedimentos a serem adotados para que o usuário usufrua dos serviços;
- c) valor de tarifas e taxas incidentes sobre a prestação do serviço, formas e meios de pagamento;
- d) restrições de horários de funcionamento e prazo para a prestação dos serviços;
- e) extensão e forma de prestação dos serviços;
- f) situação atual de procedimentos, processos e suas manifestações junto aos prestadores de serviço ou à administração pública;
- g) prazo máximo para a obtenção de respostas às suas manifestações;
- h) prioridades de atendimento;
- i) previsão de tempo de espera;
- j) mecanismos de comunicação com o usuário e de consulta deste acerca do andamento dos serviços solicitados e eventuais manifestações.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547 / 2019

Folha Nº 05 *Paula*



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



§ 1º É direito dos usuários receberem dos órgãos e entidades prestadores de serviços abrangidos por esta Lei acesso à Carta Atualizada de Serviços ao Usuário, em sítio eletrônico, com informações que se referem esse artigo.

§ 2º A Carta Atualizada de Serviços ao Usuário deverá traduzir em linguagem simples, acessível, de forma clara, precisa e didática, informações sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, contemplando, ainda, as formas de acesso aos serviços, seus compromissos, padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 3º Os sítios eletrônicos que contenham a Carta Atualizada de Serviços aos Usuários deverão, ainda:

- I – prover meios de acessibilidade para deficientes visuais e auditivos;
- II – resguardar e proteger os dados eventualmente disponibilizados pelo usuário;
- III – canais de atendimento ao usuário para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

§ 4º No caso dos serviços que dependam de prévio cadastramento, comprovante de cumprimento de condições ou situações e emissão de cartões, chaves de acesso, cadastramento de digitais e congêneres, o prestador de serviço deverá garantir o acesso do usuário em prazo razoável, sem prejudicar a fruição do serviço pelo usuário.

Art. 7º São deveres do usuário:

- I – colaborar com a prestação adequada do serviço;
- II – usufruir dos serviços de maneira urbana e com civilidade;
- III – agir com boa-fé, respeitando as regras de higiene e segurança dos instrumentos, bens e locais para a prestação do serviço;
- IV - zelar pelo uso adequado dos serviços;
- V – respeitar as regras de prioridades legais e os demais usuários;
- VI – abster-se de praticar atos que coloquem em risco os demais usuários e terceiros;
- VII – identificar-se nos locais que sua identificação for necessária;



VIII – proceder aos cadastros que se fizerem necessários para a comprovação de cumprimento de requisitos para a fruição do serviço.

CAPÍTULO IV **DA PUBLICIDADE SOBRE OS SERVIÇOS**

Art. 8º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão, gratuitamente, Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento formal de divulgação e informação ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser disponibilizada no Portal da Transparência e nos sítios oficiais de cada um dos órgãos e entidades que integram a Administração Pública do Distrito Federal, devendo conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II – destinatários dos serviços;
- III – órgãos ou entidades responsáveis pela prestação do serviço e sua fiscalização;
- IV - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- V - principais etapas para processamento do serviço;
- VI - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VII - forma de prestação do serviço;
- VIII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547 / 2019

Folha Nº 07 Paulo



IX – detalhamento sobre os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- a) prioridades de atendimento;
- b) previsão de tempo de espera para atendimento;
- c) mecanismos de comunicação com os usuários;
- d) procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 4º Regulamento específico de cada Poder disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V

DA PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA FISCALIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS

Art. 9º A participação do usuário na fiscalização e na eficácia dos serviços públicos ocorrerá mediante o exercício do direito de petição e pela participação no Conselho de Usuários.

Art. 10. É garantido ao usuário, por si ou seu representante legal, o direito de petição, independentemente do pagamento de taxas, emolumentos ou garantia de instância, para representar sobre irregularidades dos serviços ou para se manifestar perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 11. A manifestação ou a representação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela prestação e fiscalização do serviço. e conterá a identificação do requerente e seus dados de contato para que receba uma resposta da administração pública.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

Setor Protocolo Legislativo

DL Nº 547 / 2019

Folha Nº 08 *Paula*



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria e a recusa ao recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações ou representações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação ou a representação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo pelo agente responsável pelo atendimento ao usuário.

§ 5º No caso de manifestação ou representação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário, observada a vedação de cessão desses dados senão por ordem judicial.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei distrital 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações e representação observarão os princípios da impessoalidade, eficiência, efetividade, celeridade, visando a sua efetiva e rápida resolução.

§ 1º Para assegurar os princípios insculpidos no *caput*, a administração pública deve atentar para as particularidades do requerimento ou da manifestação, criando critérios transparentes e públicos sobre a classificação do grau de urgência no atendimento das demandas, observando a urgência, a emergência, quando for o caso.

§ 2º É vedado ao agente responsável pela análise das manifestações ou representações atender pleitos de seu interesse particular ou com quem tenha relação conjugal, de união estável ou de parentesco até o terceiro grau, sob pena de responsabilização funcional na forma da legislação de regência.

§ 3º A efetiva resolução da manifestação ou representação dos usuários compreende:

Setor Protocolo Legislativo

RL Nº 547/2019

Folha Nº 09 Paula



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado e de fácil acesso;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação, com número de acompanhamento, informações sobre como acompanhar o trâmite, data do protocolo e provável data para a resposta administrativa;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V – previsão de recurso contra eventual decisão administrativa;
- VI - ciência ao usuário.

Art. 13. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
 - II - participar na avaliação dos serviços;
 - III - propor melhorias na prestação dos serviços;
 - IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 14. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 15. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547/2019

Folha Nº 10 Paula



Art. 16. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 17. Regulamento específico de cada Poder disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI **DAS OUVIDORIAS**

Art. 18. Os órgãos e entidades integrantes da administração pública distrital deverão disponibilizar ouvidorias, presenciais e por meio eletrônicos, para que os usuários dos serviços públicos possam representar ou manifestar-se.

Parágrafo único. Na eventuais divulgações públicas e propagandas feitas pela administração pública, sempre que possível, deverão ser divulgados a forma de acesso às ouvidorias.

Art. 19. São atribuições precípua das ouvidorias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei e da legislação federal que contemple normas gerais sobre o tema;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e



VIII – orientar o usuário do serviço acerca de seus direitos e deveres ou encaminhá-los aos órgãos competentes para tal orientação.

Art. 20. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II – disponibilizar, para serviços de caráter essencial e contínuo, atendimento permanente, devendo haver sistemas de plantão, conforme o caso, para dar efetividade às demandas emergentes;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; e

III – publicar, trimestralmente, em seus sítios eletrônicos o número de manifestações ou representações recebidas, o seu objeto, a data da decisão e o resultado, resguardada a privacidade e a intimidade do usuário.

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 13 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 22. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 547 / 2019
Folha Nº 12 Paul



§ 1º Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º O prazo a que se refere esse artigo deve observar a proporcionalidade, no caso de demandas de urgência ou emergência.

Art. 23. Atos normativos específicos de cada Poder disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24. O disposto nesta Lei não afasta outros direitos dos usuários dos serviços públicos previstos em leis especiais.

Art. 25. Regulamento específico de cada Poder disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, observado os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 547 / 2019
Folha Nº 13 *Raul*



compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 26. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 27. Esta Lei entra em vigor em 90 dias, após a sua publicação.

Sala das Sessões, em 31 de julho de 2019.

JUSTIFICAÇÃO

Como é cediço, o art. 175 da Constituição Federal atribui ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

O parágrafo único desse dispositivo preceitua, no inciso II, que a lei deverá estabelecer o direito dos usuários de tais serviços.

A Constituição Federal deu ênfase à necessidade de interposição legislativa para a regulamentação dos direitos dos usuários dos serviços públicos, por intermédio do referido artigo, bem como pelas disposições do art. 37, § 3º, *in verbis*:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547/2019

Folha Nº 14 Paulo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



De posse de tais comandos constitucionais, aufere-se a necessidade de cada esfera de governo deflagrar o processo legislativo e editar lei regulamentadora dos direitos dos indivíduos quanto à eficiência dos serviços públicos.

Tal conclusão é, também, retirada do art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal (LODF) que no art. 30 estatui que:

Art. 30 Lei disporá sobre participação popular na fiscalização da prestação dos serviços públicos do Distrito Federal.

Aliás, nossa Constituição Distrital (LODF) elencou como objetivo prioritário do Distrito Federal, no art. 3º, inciso II, assegurar ao cidadão o exercício dos direitos de iniciativa que lhe couberem, relativos ao controle da legalidade e legitimidade dos atos do Poder Público e da eficácia dos serviços públicos.

Portanto, há um dever constitucional de se regulamentar o direito dos usuários do serviço público, dever este também emanado da LODF que, no art. 25, estatui que os serviços públicos constituem dever do Distrito Federal e serão prestados, sem distinção de qualquer natureza, em conformidade com o estabelecido na Constituição Federal, na Lei Orgânica e nas leis e regulamentos que organizem sua prestação.

Portanto, para dar efetividade às referidas normas constitucionais é que apresentamos o presente projeto de lei. Seu escopo não é regular detalhes orgânicos ou referentes às competências institucionais para a prestação do serviço público, nem mesmo para tratar de regras de contratos e licitações, pois haveria um impeditivo constitucional quanto à competência parlamentar e distrital.

Nossa proposição tem o escopo de regulamentar o direito dos usuários dos serviços públicos sem criar competências, sem invadir a Reserva de Administração e a iniciativa executiva.

Com efeito, o art. 71, § 1º, da Lei Orgânica fixa as matérias de iniciativa reservada ao Governador, dentre elas inexistente a competência exclusiva para deflagrar o processo legislativo acerca do referido tema. Por conseguinte, trata-se de matéria de iniciativa geral, podendo, assim, ser objeto de proposição de iniciativa parlamentar.

O Projeto ora apresentado é **necessário**, pois visa conferir aplicabilidade a comandos de nossas leis constitucionais, erradicando uma síndrome da ineficácia de normas constitucionais. Ademais, o assunto é novo, como diploma geral, no âmbito local, possuindo, portanto, a novidade necessária para a elaboração de norma jurídica sobre a matéria.

Além disso, a **oportunidade** está patente, pois os cenários jurídico, econômico e social são favoráveis à consagração de direitos dos cidadãos e o



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO JOSÉ GOMES



aprimoramento da eficiência das atividades públicas e privadas de consecução de interesses público e social.

Some-se, ainda, o fato de que a criação dos direitos dos cidadãos, por intermédio de normas jurídicas que visam dar efetividade à LODF e à CF, é conveniente, pois implica em situações de utilidade para a coletividade, deixando cristalina a presença da **conveniência**.

Ora, é de interesse público a prestação de serviços públicos adequados que garantam segurança, isonomia, proporcionalidade, eficiência e diversos outros princípios que assegurem os direitos dos usuários, o que confirma a presença da utilidade pública e do interesse social da matéria.

A proposição em questão vai ao encontro das normas que regem o ordenamento jurídico, respeitando as regras gerais insculpidas na Lei Federal nº 13.460/2017, bem como o conteúdo de princípios constitucionais inseridos em nossa Carta Magna e na LODF, preservando a Reserva de Administração e a competência do Distrito Federal para legislar sobre o assunto, sem invadir a iniciativa do Chefe do Poder Executivo.

Destarte, a Lei Geral de Serviços Públicos – Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 – no art. 1º, parágrafo único estatui que:

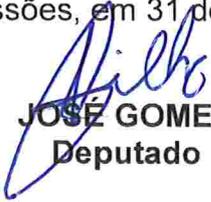
A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a revisão e as adaptações necessárias de sua legislação às prescrições desta lei, buscando atender as peculiaridades das diversas modalidades dos seus serviços.

Ora, o referido dispositivo legal reforça, portanto, a viabilidade jurídica desta Proposição ora apresentada.

Por tais razões, é que concluímos pela necessidade, oportunidade, conveniência, interesse público, constitucionalidade, juridicidade, legalidade e adequação orçamentária do presente Projeto de Lei, o que nos faz requerer o seu debate e as suas admissibilidade e aprovação, nas Comissões e no Plenário desta Casa.

Posto isso, requeremos aos nobres Deputados que manifestem apoio ao presente Projeto de Lei, aprovando-o nas Comissões e no Plenário desta Casa.

Sala das Sessões, em 31 de julho de 2019.


JOSÉ GOMES
Deputado

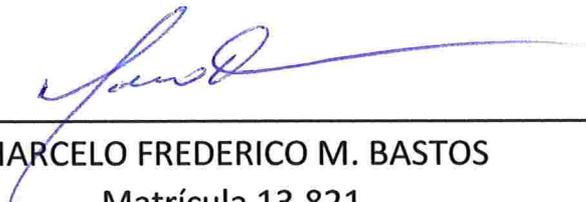
Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 547 / 2019
Folha Nº 16 Paula

Assunto: Distribuição do **Projeto de Lei nº 547/19** que “Dispõe sobre normas específicas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos distritais e regulamenta o art.30 da Lei Orgânica do Distrito Federal”.

Autoria: Deputado (a) **José Gomes (PSB)**

Ao **SPL** para indexações, em seguida ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito na **CAS** (RICL, art. 64, § 1º, II) e, em análise de mérito e admissibilidade, na **CEOF** (RICL, art. 64, II, § 1º) e, em análise de admissibilidade **CCJ** (RICL, art. 63, I).

Em 06/08/19



MARCELO FREDERICO M. BASTOS
Matrícula 13.821
Assessor Especial

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 547/2019

Folha Nº 17 Paula