

[Legislação Correlata - Portaria 27 de 19/03/2021](#)

LEI Nº 6.519, DE 17 DE MARÇO DE 2020

(Autoria do Projeto: Deputado José Gomes)

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

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, FAÇO SABER QUE A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas específicas de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública distrital e de participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços.

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

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

II - na [Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), quando caracterizada relação de consumo;

III - na [Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#);

IV - na [Lei federal 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 da Defensoria Pública distritais;

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 se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

Art. 3º (VETADO).

Parágrafo único. Entre as informações necessárias, estão o número do contrato, a forma de remuneração da concessão, seu prazo inicial e final, o tipo de contrato, concessão ou permissão e o nome do concessionário ou

permissionário, com número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - 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 adequadas, observados os seguintes princípios, sem prejuízo de outros que lhes sejam aplicáveis:

I - atualidade;

II - continuidade;

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.

Art. 5º Os agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar 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 facilitem o acesso dos usuários aos diversos canais de atendimento com o prestador de serviços;

III - divulgação por diversos canais de comunicação, inclusive pelas redes sociais e portais da rede mundial de computadores, quando 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 haja possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e 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;

IX - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

XI - adoção de medidas visando a proteção à saúde, à integridade física e à segurança dos usuários;

XII - 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;

XIII - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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

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

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

§ 1º As prioridades a que se refere o inciso VI 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 de natureza positiva, para alcançar a isonomia material.

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-se 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 a crianças, adolescentes, idosos e deficientes;

IV - atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, emergência, aqueles nos quais tenha havido, se possível, agendamento prévio do serviço, bem como as prioridades legais a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e 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 sobre o andamento dos serviços solicitados e eventuais manifestações.

§ 1º É direito dos usuários receber dos órgãos e entidades prestadores de serviços abrangidos por esta Lei acesso à Carta de Serviços ao Usuário, em sítio eletrônico, com as informações a que se refere este artigo.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deve traduzir, em linguagem simples e 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 e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 3º Os sítios eletrônicos que contenham a Carta de Serviços ao Usuário devem, ainda:

- I - prover meios de acessibilidade para deficientes visuais e auditivos;
- II - resguardar e proteger os dados eventualmente disponibilizados pelo usuário;
- III - prover canais de atendimento ao usuário para os esclarecimentos que se façam 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 deve 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 em que sua identificação seja necessária;
- VIII - proceder aos cadastros que se façam 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 devem divulgar, 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 deve 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 e 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;

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) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário é 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 deve dispor sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V

DA PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NA FISCALIZAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º A participação do usuário na fiscalização da eficácia dos serviços públicos ocorre 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 é dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela prestação e fiscalização do serviço e contém a identificação do requerente e seus dados de contato para que receba resposta da administração pública.

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

§ 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 pode apresentar manifestações ou representações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordina ou se vincula.

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

§ 5º (VETADO).

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei devem 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 nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações e representações observam os princípios de impessoalidade, eficiência, efetividade e 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 e a emergência, quando for o caso.

§ 2º (VETADO).

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

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 é 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;

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 é feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

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

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

Art. 17. Regulamento específico de cada poder deve dispor sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI DAS OUVIDORIAS

Art. 18. Os órgãos e entidades integrantes da administração pública distrital devem disponibilizar ouvidorias, presenciais e por meio eletrônico, 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, deve ser divulgada 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 garantir 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 vinculam;

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

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

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

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

II - (VETADO).

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

IV - (VETADO).

Art. 21. O relatório de gestão de que trata o art. 20, III, deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

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

Parágrafo único. O relatório de gestão é:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 22. A ouvidoria deve encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria pode 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 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

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

Art. 23. Atos normativos específicos de cada poder devem dispor sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO VII 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 deve dispor sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, observados 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;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

§ 2º O resultado da avaliação deve 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 serve de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 26. Esta Lei entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

Art. 27. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 17 de março de 2020

132º da República e 60º de Brasília

IBANEIS ROCHA

Este texto não substitui o publicado no DODF nº 54 de 20/03/2020