



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**PROJETO DE LEI N.º 1.591, DE 2021**  
**(Da Sra. Renata Abreu)**

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a exigência de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-8970/2017.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

**PROJETO DE LEI Nº , DE 2021**

(Da Sra. RENATA ABREU)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a exigência de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 6º-A.:

“Art. 6º-A. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades de que trata o art. 1º desta Lei que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal, estadual, distrital ou municipal, conforme o caso, deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, não podendo exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º Na hipótese de os documentos a que se refere o caput deste artigo conterem informações de caráter sigiloso, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial deverá ser realizado com observância dos requisitos de segurança da informação e das restrições legais e constitucionais quanto à proteção da intimidade e da vida privados dos usuários dos serviços públicos. (NR)”



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Renata Abreu  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212069282700>



Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A Constituição Federal de 88 estabelece ser a eficiência princípio constitucional expresso, ao qual a administração pública de todos os âmbitos federativos deve observância.

Esse princípio exige que a atuação dos órgãos e entidades públicos seja marcada pela excelência na prestação de serviços aos cidadãos. Da mesma forma, celeridade, redução de exigências desnecessárias e simplificação de procedimentos, são todos ramificações da eficiência pública.

Nesse sentido, este Projeto de Lei altera a Lei nº 13.460, de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, para estabelecer a proibição de os órgãos e entidades públicos exigirem dos usuários de serviços documentos comprobatórios que constem em suas bases de dados, devendo obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, para os fins a que se destinem.

Convicto do acerto de tal medida, e em homenagem ao princípio constitucional da eficiência administrativa, contamos com o apoio dos nobres pares visando a integral aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em        de        de 2021.

Deputada RENATA ABREU

2021-1928



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Renata Abreu  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD212069282700>



**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
 Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG  
 Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL  
 Seção de Legislação Citada - SELEC

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

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

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º 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; e

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

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

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

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

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

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

V - 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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

---

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
  - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
  - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
  - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
  - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
- VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\*\(Inciso acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)\*](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\*\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020\)\*](#)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o 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 trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
  - II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
  - III - principais etapas para processamento do serviço;
  - IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- 

**FIM DO DOCUMENTO**