



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.846, DE 2023

(Do Sr. José Medeiros)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para estabelecer o direito de os usuários demandarem, acessarem e avaliarem os serviços públicos por meio digital.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-7163/2010.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



PROJETO DE LEI Nº , DE 2023

(Do Sr. José Medeiros)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para estabelecer o direito de os usuários demandarem, acessarem e avaliarem os serviços públicos por meio digital.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 1º.....

.....

§ 2º.....

.....

III – na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.

.....”(NR)

Art. 5º.....

.....

XVII – disponibilização de serviços por meio digital, inclusive por meio de dispositivos móveis;

.....”(NR)

“Art. 6º.....

.....

VIII – possibilidade de demandar, acessar e avaliar os serviços públicos por meio digital, inclusive por meio de dispositivos



móveis, sem necessidade de solicitação presencial.

.....”(NR)

“Art. 7º

§ 2º

V- forma de prestação do serviço, observada a possibilidade de demandar, acessar e avaliar os serviços públicos por meio digital, inclusive por meio de dispositivos móveis.

.....”(NR)

“Art. 23

§ 1º A avaliação de satisfação dos usuários com o serviço prestado será feita por meio digital, inclusive por inclusive por meio de dispositivos móveis.

.....”(NR)

Art. 2º A avaliação de satisfação do usuário será levada em conta pela Administração Pública, sob pena de responsabilização dos gestores.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19/1998, o art. 37 da Constituição Federal (CF/88) contempla o princípio da eficiência no rol de princípios reitores da Administração Pública brasileira, impondo, assim,



na prestação de serviços públicos, preocupações com a qualidade dos gastos públicos e com a satisfação dos respectivos usuários.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, foi editada com fundamento no § 3º do art. 37 da CF/88, ficando conhecida como Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, em especial por estabelecer direitos básicos dos usuários, definir obrigações para os órgãos e entidades públicas e fomentar a participação social.

No contexto exposto, o mérito da Lei nº 13.460/2017 é inequívoco, representando o compromisso do Parlamento brasileiro com a regular aplicação dos recursos públicos e com a prestação satisfatória de serviços públicos em favor dos cidadãos brasileiros, usuários de serviços públicos de competência de todos os entes federativos.

O Projeto de Lei que ora subscrevo aperfeiçoa a Lei nº 13.460/2017, para, à luz da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, estabelecer: (i) a disponibilização de serviços por meio digital como diretrizes (art. 5º, XVII); e (ii) a possibilidade de os usuários demandarem, acessarem e avaliarem os serviços públicos por meio digital (art. 6º, VIII).

Em acréscimo, o Projeto de Lei ainda determina que: (i) na Carta de Serviços ao Usuário, seja especificada a forma de prestação dos serviços públicos, inclusive por meio digital (art. 7º, § 2º, V); e (ii) para fins de avaliação de satisfação dos usuários, sejam utilizados instrumentos digitais, inclusive dispositivos móveis (art. 23, § 1º).

O Projeto de Lei representa, assim, um passo a mais na desburocratização, na modernização, no fortalecimento e na simplificação da relação do poder público com a sociedade, com a determinação de prestação de serviços públicos em meios digitais, o que contribuirá para eficiência da administração pública e para satisfação dos usuários dos serviços públicos.

Sala das Sessões, em de de 2023.

Deputado **JOSÉ MEDEIROS**



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:201706-26;13460
LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021	https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:202103-29;14129

FIM DO DOCUMENTO