

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE LEI
Descrição:	DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE MANUTENÇÃO DE EXEMPLAR A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017.		
Autor:	99589 - DEPUTADO RENATO ROSENO		
Usuário assinator:	99589 - DEPUTADO RENATO ROSENO		
Data da criação:	18/05/2026 17:32:07	Data da assinatura:	18/05/2026 17:32:45



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO RENATO ROSENO

AUTOR: DEPUTADO RENATO ROSENO

PROJETO DE LEI
18/05/2026

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE MANUTENÇÃO DE EXEMPLAR IMPRESSO E DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, NOS ÓRGÃOS E NAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA, INDIRETA E NAS CONCESSIONÁRIAS, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ APROVA:

Art. 1º Fica instituída a obrigatoriedade de manutenção de, ao menos, 1 (um) exemplar impresso da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), em local visível e de fácil acesso ao público, nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Ceará, bem como em concessionárias de serviços públicos.

§1º Os órgãos, as entidades e concessionárias deverão manter, em local de grande circulação ou de atendimento ao público, placa ou cartaz que informe, em linguagem simples, a disponibilidade de exemplar impresso do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público para consulta gratuita pelo cidadão.

§2º Deverá ser disponibilizado o texto integral da Lei Federal a que se refere o caput deste artigo, bem como orientações sobre os canais de manifestação e as ouvidorias, nos sítios eletrônicos oficiais da Administração Pública Estadual em aba própria, destacada e de fácil visualização.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os responsáveis às sanções administrativas cabíveis, conforme o Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado do Ceará.

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

Sala das Sessões, em 18 de maio de 2026.

Renato Roseno

Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

A Lei Federal 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 – popularmente denominada Código de Defesa do Usuário. Essa legislação vincula todos os entes da Federação, aplicando-se à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios.

Essa norma possui fundamental relevância para o empoderamento do usuário de serviços públicos. No entanto, após quase 10 anos de vigência, é necessário dar ampla divulgação, sendo indispensável a adoção de medidas com o fito de propiciar seu pleno conhecimento pela sociedade cearense.

Assim, amparado nesta preocupação, a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Ceará (OAB-CE) formulou a ideia do Projeto de Lei ora protocolado, consolidando-se na vanguarda na defesa da cidadania. O escopo do projeto é criar ferramentas eficientes para a divulgação do Código, visando melhorar a qualidade do serviço público adequado, considerado um direito fundamental.

A presente proposta busca tornar obrigatória a presença do Código de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, instituído pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos órgãos, entidades e concessionárias no âmbito do Estado do Ceará.

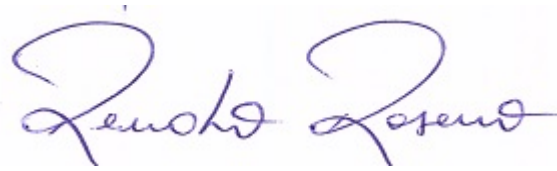
A legislação preceitua que o usuário do serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo a Administração Pública respeitar a urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; atendimento por ordem de chegada; cumprimento de prazos e normas procedimentais; autenticação de documento pelo próprio agente público, vedada a exigência de reconhecimento de firma; utilização de linguagem simples e compreensível; etc.

O Código de Defesa do Usuário ainda arrola vários direitos básicos do usuário, bem como seus deveres, dentre os quais a utilização adequada dos serviços e a preservação das condições dos bens públicos. A norma ainda determina que os órgãos e as entidades divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, cujo objetivo é informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a eles e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Como forma de exercício das garantias previstas no Código, é disposto que o usuário tem direito a apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação dos serviços públicos. É disciplinado que compete às ouvidorias promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços; receber, analisar e encaminhar as manifestações do usuário; dentre outras atribuições. Ademais, são previstos pela norma os conselhos de usuários, bem como a avaliação continuada dos serviços públicos.

A necessidade de conferir visibilidade ao Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público garante que o cidadão, no momento de interagir com a Administração Pública, prestação do serviço, tenha pleno conhecimento dos seus direitos e dos deveres da Administração Pública. Tal medida se assemelha à consolidada obrigatoriedade de manutenção do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 12.291/2010) nos estabelecimentos comerciais, ferramenta que provou ser essencial para o empoderamento do cidadão enquanto consumidor.

Tendo em vista a importância de difundir o Código de Defesa do Usuário de serviço público nos órgãos e nas entidades da Administração Pública, solicito o auxílio dos pares para a aprovação do presente projeto de lei.



DEPUTADO RENATO ROSENO

DEPUTADO (A)