



# Direito do Usuário

## Quanto Custa o Bom Atendimento?

Em caso de dúvidas sobre os temas discutidos nessa publicação, favor contatar o escritório.

If you have any questions regarding the matters discussed in this publication, please contact the office.

**Antonio Araldo Ferraz Dal Pozzo**  
Sócio Fundador | Founding Partner  
araldo@dalpozzo.com.br

**Augusto Neves Dal Pozzo**  
Sócio Fundador | Founding Partner  
augusto@dalpozzo.com.br

**João Negrini Neto**  
Sócio | Partner  
joao@dalpozzo.com.br

**Percival José Bariani Junior**  
Sócio | Partner  
percival@dalpozzo.com.br

**Beatriz Neves Dal Pozzo**  
Chief Executive Officer | CEO  
beatriz@dalpozzo.com.br

**Victor Silveira Martins**  
Advogado | Lawyer  
Autor | Author  
vmartins@dalpozzo.com.br

A presente publicação é produzida pelo corpo técnico do escritório Dal Pozzo Advogados e se destina a fins meramente informativos. Ela não constitui e tampouco deve ser utilizada como aconselhamento advocatício. O texto reflete a opinião pessoal de seus autores.

This text is published by Dal Pozzo Advogados for informational purposes only. It is not intended and it should not be interpreted, or construed, as legal advice. The text expresses the opinion of the authors.

© Dal Pozzo Advogados. All rights reserved 2017.

**DALPOZZO**  
ADVOGADOS

**SÃO PAULO**  
Rua Gomes de Carvalho, 1510 - 9º andar  
04547-005 - Vila Olímpia - São Paulo  
Telefone +55 11 3058-7800

**BRASÍLIA**  
SHS Quadra 06 - Conjunto A - Bloco E - Sala 1411  
70316-000 - Edifício Brasil 21 - Brasília DF  
Telefone +55 61 3033-1760

[dalpozzo.com.br](http://dalpozzo.com.br)

No dia 17 de julho de 2017, foi publicado o Decreto Presidencial nº 9.094, que “dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos”. O texto regulamenta a recente lei aprovada pelo Congresso Nacional que criou o Novo Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

A Lei 13.460/2017 preencheu lacuna há tempos presente no ordenamento jurídico brasileiro, desde que a Emenda Constitucional nº 19/1998 previu a necessidade de ser promulgada uma lei de defesa do usuário de serviços públicos (art. 27). Com efeito, sobredita lei estatuiu uma série de direitos, que, por seu turno, exigem da Administração o comprometimento efetivo com a melhoria na prestação de serviços públicos oferecidos à coletividade de maneira direta ou indireta.

O Decreto enunciou os detalhamentos acerca do atendimento aos usuários, objetivando sistematizar as práticas a serem adotadas para a melhor prestação de tais serviços.

Suas disposições revelam uma preocupação do Poder Público em estabelecer mecanismos mais ágeis, eficientes e transparentes na relação com os usuários, permitindo-lhes exercer um controle efetivo sobre as prestações estatais (não importando se a prestação é feita por órgãos ou pessoas integrantes da Administração Pública ou por agentes privados em regime de concessão ou parceria público-privada).

Busca-se, com isso, uma atuação administrativa voltada a resultados efetivos que possam contribuir com o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos, pela diminuição de ações burocráticas desnecessárias, a racionalização de exigências e troca de informações com maior aproveitamento às tecnologias.

O Decreto ainda exige que o Poder Público assumira o compromisso quanto ao atendimento dos usuários de serviços públicos por meio de uma Carta de Serviços ao Usuário, a ser devidamente divulgada em locais de atendimento e em portais eletrônicos, na qual devem estar assentadas todas as informações necessárias que permitam uma utilização mais eficiente de tais serviços.



## Direito do Usuário Quanto Custa o Bom Atendimento?

---

Enfim, faz-se necessário que as imposições trazidas pelo Decreto melhorem as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos, trazendo-lhes mais eficiência e facilidades. Todavia, caso elas representem impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato ou, de qualquer forma, imponham ônus adicional ao prestador do serviço, haverá a necessidade da inclusão de um mecanismo contratual de compensação apto a corrigir quaisquer distorções não previstas inicialmente no contrato celebrado.