Da ineficácia da Lei nº 13.460/2017: Observações críticas à nova Lei dos Usuários de Serviços Públicos

From the ineffectiveness of Law No. 13.460/2017: Critical remarks to the new Public Utilities Law

Henrique Menezes Carneiro¹, Lucas de Souza Lehfeld²

¹ Advogado, Bacharel em Direito pelo Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos (UNIFEB) – Barretos (SP), Brasil.

² Pós Doutor em Direito pela Universidade de Coimbra (POR). Doutor em Direito pela PUC/SP. Docente do Curso de Direito do Centro Universitário da Fundação Educacional da Barretos. Advogado. E-mail: lehfeldrp@gmail.com. UNIFEB – Barretos (SP), Brasil.

Resumo

Todo cidadão que se utiliza de serviços públicos é considerado para fins legais como “usuário”. A essencialidade dos serviços públicos torna o usuário personagem principal dessa relação, haja vista que seu interesse, em si, é o motivo de ser da própria Administração Pública. Por tal razão, sua legislação deve ser diferenciada da disciplina de demais relações jurídicas, por exemplo, as de consumo. Todavia, a legislação criada peca por não tratar de questões mais complexas da relação Estado (e quem lhe faz as vezes) e o usuário de serviços públicos, mas sim apenas trazer direitos e deveres (os quais, em sua maioria, já previstos em outros textos normativos). É necessário que na Lei do Usuário exista procedimentos e sanções aos descumprimentos legais, tanto em relação à Administração quanto por quem presta o serviço público por meio de outorga ou contrato. É imperioso ainda que o controle de manifestações dos usuários dos serviços públicos seja regulado e fiscalizado pelas Agências Reguladoras de cada setor, e não pelo próprio órgão, entidade ou mesmo particular que presta o referido serviço, evitando, assim, ineficiência nos processos de qualidade, universalização e controle (regulação).

Palavras-chave: usuário; serviços públicos; controle; Agências Reguladoras; regulação.

Abstract

Any citizen that uses the provision of public services has the profile of the User. The essentiality of public services makes the User the main character of this relationship, given that it is in itself the reason for being of the Public Administration itself. For this reason its legislation must be differentiated from the legislations of the other characters that form legal relationships, such as the consumer. However, the National Congress has committed to publish a law intended exclusively for the User in such an ineffective way and with several loopholes. Elaborating a law and explaining only about rights and duties is as if a self-explanatory primer was carried out for the population. It is necessary that in the User Law there are procedures and penalties for legal noncompliance, both for the Administration and for those who provide the public service on its behalf. It is imperative that the control of user manifestations be regulated and supervised by the Regulatory Agencies of each sector and not by the agency that provides the service, in this way avoiding greater cases of corruption and creating an efficient inspection.

Keywords: Administrative Law, User's law, Public Services.

*Henrique Menezes Carneiro, e-mail: adv.henriquecarneiro@outlook.com; telefone (17) 98179-2804 ou (17) 3323-1449.

Recebido em: 26/08/2018.

Acesso em: 26/08/2019

1 INTRODUÇÃO

O Direito Administrativo é o ramo responsável pela tutela e regulamentação das relações entre o cidadão e a Administração Pública, seja em qualquer esfera de poder, seja perante qualquer órgão direto ou indireto da Administração.

Por sua vez, entende-se como Administração Pública o corolário do Poder Público que se incumbe de gerenciar, organizar e dirigir assuntos sempre de interesse do cidadão e da sociedade.

Assim, observa-se que, independentemente do assunto que a Administração esteja tratando, seja ele financeiro, de produção ou de execução de serviços, estes sempre serão prestados em favor do contribuinte, ou, comumente denominado, usuário.

O trabalho, portanto, apresenta uma crítica à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Brasil, 2017), a qual versa sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos em âmbito nacional.

Em um primeiro momento, analisam-se a prestação dos serviços públicos e sua evolução, tendo como titular dessa prestação o Estado, ainda que tenha a liberalidade de delegar a terceiros a execução de algumas dessas atividades de interesse público, os quais possuem o dever de prestá-los mediante contratos administrativos da melhor maneira possível à sociedade.

Por conseguinte, demonstra-se que, durante anos, aplicou-se, erroneamente, a lei consumerista (Código de Defesa do Consumidor) aos usuários de serviços públicos, o que ainda ocorre atualmente. Tal fundamento decorre da diferenciação existente entre estes dois sujeitos, usuário e consumidor, uma vez que se situam, em regra, em searas diferentes (pública e privada), o que demanda disciplinas também distintas.

O direito a uma eficiente prestação de serviços por parte da Administração advém da Constituição Federal, assim como da elaboração da referida lei, por esse motivo é de suma importância sua análise.

Todavia, a Lei dos Usuários de Serviços Públicos demonstra-se insuficiente para a tutela desse personagem. Retardou-se quase 20 anos para a elaboração da disciplina a respeito da relação Estado (ou de quem lhe faz as vezes) e usuário de serviço público. Depara-se com uma lei com texto raso de apenas 25 artigos, *vacatio legis* de até 720 dias para uma suposta adequação dos municípios, por exemplo.

Ou seja, anteriormente havia a utilização inadequada do Código de Defesa do Consumidor (próprio para as relações entre consumidores e fornecedores em geral) aos usuários de serviços públicos em razão da própria natureza pública da atividade prestada pelo Estado ou mesmo por empresas privadas por meio de contratos administrativos. Quando da lei especial para a prestação dos serviços públicos, perdeu-se a oportunidade de se buscar uma disciplina eficiente quanto à fiscalização e penalização dos prestadores de serviço público que deixam de garantir o respeito aos princípios da eficiência, universalização, modicidade tarifária e outros inerentes à Administração e seu papel de fiscalizador e regulador dessas atividades de interesse público.

2 DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

A prestação de serviços públicos, seja diretamente pelo Estado ou indiretamente por seus delegados, nada mais é que o fornecimento de alguma comodidade ao cidadão, sempre atrelada à supremacia do interesse público, quando disposta à sociedade ou utilizada de forma singular pelo cidadão.

Hely Lopes Meirelles assim aduz (Meirelles, 2009, p. 332):

Serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado.

Ainda, a prestação de serviços públicos deve sempre ser fornecida com respeito aos princípios norteadores da Administração Pública. Fornecer esses serviços sem obediência à principiologia é afrontar o direito e as garantias do usuário.

Desta forma, a Constituição Federal, em seu artigo 37, *caput*, institui alguns destes princípios, tidos como explícitos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Não obstante, a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei do Processo Administrativo), traz ainda:

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Por outro lado, a legislação e a doutrina referem-se ao serviço público adequado como comodidade que seja usufruída por todos, submetida ao regime jurídico-administrativo, em especial formado pelos princípios da generalidade, continuidade, modicidade tarifária, cortesia e eficiência.

Celso Antônio Bandeira de Mello (2012, p. 761) elucida que:

[...] atendidas as condições relativas à prestação do serviço e dentro das possibilidades normais dele, têm direito ao serviço e ao que foi legalmente caracterizado como serviço adequado, no referido artigo 6º, §1º. O concessionário não lhes poderá negar ou interromper a prestação, salvo, é claro, nas hipóteses previstas nas próprias cláusulas regulamentares.

Entende-se o princípio da eficiência como um meta-princípio na prestação de serviços públicos, pois orienta toda a estrutura de pessoas jurídicas, públicas ou privadas, que exercem essas atividades de interesse da sociedade, em especial na satisfação de direitos sociais. Significa dizer que o serviço prestado deve ser, em grau de avaliação, otimizado, rápido, módico, quando remunerado pelos seus usuários por meio de tarifas ou taxas, e eficaz (ou seja, que traga resultados).

Por sua vez, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, parece longe de conduzir a prestação de serviços públicos ao respeito e realização dos princípios supramencionados, começando pelo seu desconhecimento por parte da população e também por causa das dificuldades de se colocar em prática pelo contingenciamento financeiro das Agências Reguladoras, no sentido de fiscalização, ou mesmo pelo poder econômico das empresas privadas prestadoras de serviço, que deixam de observar princípios mais mezinheiros, por exemplo, a cortesia ou mesmo a universalização dos serviços para camadas mais pobres da sociedade.

Na realidade, a referida norma cumpriu apenas a exigência constitucional prevista no inciso I, §3º, do artigo 37 da Lei Maior, *in verbis*:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Trata-se de dispositivo inserido na Constituição Federal pela Emenda Constitucional nº 19/98. A exigência, entretanto, não surtiu efeito em virtude da timidez normativa trazida pela Lei nº 13.460/2017, pois esta não fornece, por exemplo, soluções de como organizar e manter, inclusive financeiramente, uma fiscalização séria e constante sobre os departamentos da Administração Pública e seus contratados quanto à prestação dos serviços públicos.

3 DIFERENCIAÇÃO JURÍDICA ENTRE USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E CONSUMIDOR

Quando o cidadão se relaciona com o serviço público, em especial quanto à sua prestação direta ou indireta pela Administração Pública, reveste-se do perfil de usuário, detentor de direitos e deveres decorrentes, em primeiro plano, da Constituição Federal, conforme prescreve o seu artigo 175.

Desta forma, é o usuário que torna ativo e relevante o papel do Estado como Administrador, quando presta serviços de natureza indelegável ou autoriza terceiros a o prestar, por exemplo, nos casos de concessão, delegação e autorização.

Como dito, o usuário está atrelado a uma relação de necessidade com o Estado, que, no intuito de promover direitos sociais como saúde, educação, segurança pública, saneamento básico, deve prestar comodidades universais ou mesmo individualizadas, com ou sem remuneração por parte do usuário pelo pagamento de taxas (quando prestados diretamente pelo Estado) ou tarifas (quando a execução do serviço é realizado por particulares, mas por meio de delegação).

Assim assevera José Cretella Junior (1975, p. 225):

Usuários (ou utentes) do serviço público são as pessoas que utilizam esses serviços, beneficiando-se com eles. São os administrados, os cidadãos. A Administração deve facultar, em princípio, a todos os cidadãos, a prestação do serviço público, repartido de maneira igual a todos quantos preencham determinadas condições, indispensáveis para a utilização do benefício e fixadas em regulamento. Prevalece, no caso, o princípio da igualdade dos usuários diante do serviço público. O concessionário não pode outorgar privilégios, estabelecer distinções entre um e outro usuário. Desde que paguem a tarifa, igual pra todos, receberão os serviços públicos na mesma proporção.

Destarte, a fundamentação legal de seus direitos vem insculpidos na Carta Magna, precisamente no artigo 175, inciso II, bem como no artigo 27 da Emenda Constitucional nº 19/1998, em que há a previsão da elaboração da lei dos usuários.

Se a condição de usuário de serviços públicos, em virtude do regime jurídico de ordem pública, não fosse de tamanha importância, a sua tutela poderia ser, perfeitamente, realizada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), como ocorre até os dias atuais, pois, é mais detalhista.

O cidadão, em uma relação de consumo, praticamente se submete ao direito privado em virtude da natureza do consumo. Quando se trata de Poder Público, mesmo sendo ele fornecedor para fins do Código de Defesa do Consumidor, é imprescindível uma legislação que leve em consideração a posição de destaque do serviço público e seu regime especial, uma vez que, além da qualidade, exigem-se de seus prestadores (Estado ou particular) outros atributos como modicidade tarifária ou mesmo universalização por meio de subsídios para usuários com condições econômicas menos favoráveis, mas que necessitam dessas comodidades oferecidas pelo Estado como verdadeiro dever constitucional.

Em outras palavras, na relação de consumo existe vontade entre as partes para pactuarem determinado negócio, realizarem uma compra e venda, e isso significa que, da mesma forma que há a livre comercialização, existe a livre iniciativa em adquirir os produtos postos em circulação; enquanto isso, na relação de serviço público, tem-se a necessidade de usufruir daquele serviço ou produto fornecido, ou seja, são serviços imperiosos para a manutenção da vida do cidadão.

Além disso, dada a importância, pelo menos em tese, da responsabilidade que detém o Administrador Público, é muito relevante que as sanções impostas a ele ou por quem presta o serviço por ele sejam rigorosas.

É necessário que o Administrador, ou, por exemplo, uma empresa privada vencedora de uma licitação para a administração de determinado bem público, tenha como diretriz que qualquer descumprimento ao contrato celebrado, ou irregularidade cometida aos usuários e sociedade, poderá ser punida severamente, atingindo inclusive, desde logo, os bens/proprietários da empresa, quando o serviço público venha ser prestado por particulares.

4 DA APLICAÇÃO DA LEI Nº 13.460/2017 EM RELAÇÃO À TUTELA DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO

Conforme previamente explanado, em 1998 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 19, que, em seu artigo 27, determinou a elaboração de uma lei específica para os interesses do usuário: “Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos”.

Assim, regulamentou-se a necessidade da elaboração de uma norma específica para os usuários de serviços públicos. Todavia, a Carta Magna de 1988, em seu artigo 175, parágrafo único, inciso II, já dispunha a respeito de que lei deveria tratar dos direitos dos usuários.

Em primeira instância, foi elaborada e promulgada a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo utilizado para também reger a relação entre Administração Pública (ou quem lhe faz as vezes) e os usuários de serviços públicos, em virtude de seu artigo 6º, inciso X.

Com o passar do tempo, o Legislativo Nacional, em uma tentativa frustrada de obedecer à Emenda Constitucional de 1998, publicou diversas leis que versam sobre serviços públicos e acrescentou nelas artigos narrando direitos e garantias que deveriam ser aplicados aos usuários. A título de exemplo, em 13 de fevereiro de 1995, foi promulgada a Lei nº 8.987 (Lei de Concessão e Permissão dos Serviços Públicos), que dispôs em seu artigo 7º os direitos e deveres dos usuários.

Aqui não se critica o conteúdo das demais normas existentes sobre serviços públicos, como exemplo, a Lei do Processo Administrativo (Lei nº 9.784/99); apenas se entende ser necessário que as normas jurídicas referentes à qualquer questão de direito material, procedimental e processual deveriam estar codificadas de forma a harmonizar a sua estrutura em um único diploma legal.

Neste interim, até o próprio Supremo Tribunal Federal, em 2013, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão nº 24, impetrada pelo Conselho Federal da OAB, determinou 120 dias para que o Congresso Nacional editasse e aprovasse a Lei do Usuário de Serviços Públicos.

Ademais, somente quase 20 anos após a publicação da Emenda Constitucional nº 19 de

1998, e sendo ignorada a determinação do STF, foi publicada a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, que já tramitava pelo Congresso Nacional com 14 apensos, já de certa forma obsoleta em razão da complexidade dos serviços públicos atualmente prestados em especial pela iniciativa privada como telefonia (e de dados), energia elétrica e outros que envolvem o denominado mínimo existencial, tais como saúde, educação, moradia digna, alimentação adequada, segurança pública.

A Lei de Proteção e Defesa dos Usuários (Lei nº 13.460/2017) reúne todos os direitos e deveres dos usuários que já se encontram na legislação, esparsa, vigente. Por conseguinte, explana as manifestações dos usuários perante a Administração e o exame de suas reclamações, sugestões etc. (artigos 9º a 16). Entretanto, não há clareza, por exemplo, quanto ao descumprimento por parte das empresas e mesmo do Estado em relação ao não atendimento das reclamações ou mesmo demora na resposta.

Usuários atendidos por qualquer órgão da Administração direta e indireta têm direito ao atendimento para reclamações, sugestões e até mesmo para a abertura de procedimentos administrativos que visam ao reparo do erro cometido e à sanção, se for o caso, ao agente que cometeu a irregularidade. Isso tudo em âmbito administrativo.

Na lei não há nenhum tipo de sanção àquele que descumprir tais determinações. Não há, inclusive, nenhum artigo que institua penalidade ao agente ou Administração que não cumpra, por exemplo, um prazo para exame e resposta de determinado ato.

Há previsão também da criação do Conselho dos Usuários, que, em tese, todo e qualquer usuário poderá participar e avaliar qualquer prestação de serviço público, sendo órgão consultivo, com diversas atribuições, nos termos do seu artigo 18.

É imprescindível que, em todas as sociedades democráticas, o povo participe de todo e qualquer ato praticado pelo Estado. Entretanto, como é de notório conhecimento, há necessidade de uma consciência coletiva quanto ao exercício da cidadania, em especial no dever de controle social das políticas públicas estatais e de ações relacionadas a direitos fundamentais.

A rígida fiscalização, bem como o atendimento quanto a reclamações, sugestões e andamento de procedimentos administrativos, não tem a

necessidade de ser examinada e respondida pelos próprios agentes dos órgãos que prestam o serviço, conforme aduz a novel legislação.

É importante ressaltar que há as Agências Reguladoras, que inclusive foram criadas com esse intuito, conforme denota Hely Lopes Meirelles (2009, p. 356):

Com a política governamental de transferir para o setor privado a execução de serviços públicos, reservando ao Estado a regulamentação, o controle e a fiscalização desses serviços, houve a necessidade de criar, na Administração, agências especiais destinadas a esse fim, no interesse dos usuários e da sociedade. Tais agências têm sido denominadas de *agências reguladoras e foram instituídas como autarquias sob regime especial, com o propósito de assegurar sua autoridade e autonomia administrativa*

Antônio Carlos Cintra do Amaral (2015, p. 7) também pontua precisamente:

Até agora, a atuação das agências reguladoras, com exceções, deixa a desejar. No vácuo, o PROCON age em defesa do usuário como se ele fosse consumidor, com base em uma legislação inadequada. A aprovação de um bom Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos deverá excluir, totalmente, a aplicação a esses usuários das normas que regulam a defesa do consumidor. **Com isso, afastará a atuação do PROCON.** Se as agências reguladoras não forem devidamente estruturadas e organizadas para o exercício de sua função, a eficácia do Código, por melhor que seja este, estará comprometida. E o usuário ficará em situação pior do que está. Não basta, portanto, cumprir o artigo 27 da Emenda Constitucional nº 19/98. É necessário, de uma vez por todas, fortalecer as agências reguladoras, o que, pelo menos a meu ver, não foi conseguido até hoje.

Neste outro trabalho, o autor também explica (Amaral, 2007, p. 7):

Nada impede, porém, que a agência reguladora mantenha convênio com esses órgãos de defesa do consumidor, para que também participem da defesa do usuário de serviço público. É essencial, porém, que exista um Código do Usuário de Serviço Público, que sirva de base jurídica para essa atuação. Por outro lado, faz-se necessário que a agência reguladora seja independente, quer em relação à concessionária, quer ao poder concedente. Muitas vezes o interesse do usuário conflita não apenas com o da concessionária, mas também com o do poder concedente enquanto aparelho estatal.

Ou seja, não há falta de mecanismos para controle e fiscalização da prestação de serviços públicos. A dificuldade apresentada, entretanto,

decorre da efetiva participação popular no referido Conselho criado pela Lei de Proteção dos Usuários de Serviços Públicos, bem como da eficácia de suas decisões no processo de controle e penalizações dos prestadores.

Além disso, conforme consta no capítulo VI da Lei nº 13.460/2017, a avaliação continuada dos serviços públicos também é matéria que pode ser realizada pelas Agências Reguladoras, as quais poderão publicar em veículos oficiais os aspectos como satisfação do usuário, qualidade no atendimento, cumprimento dos prazos para a prestação do serviço, quantidade de manifestações e medidas adotadas para melhorias.

Vale salientar que essas ideias devem ser aplicadas na prática de forma eficiente. Para tanto, será imprescindível uma combinação de fatores como reestruturação dos órgãos públicos e capacitação dos servidores, em especial no processo de atendimento e fiscalização de terceiros que prestam os serviços públicos.

Por fim, a *vacatio legis* estipulada na nova Lei dos Usuário de Serviços Públicos também traz questionamentos, uma vez que foram prazos bastante extensos para que a referida norma se tornasse obrigatória. Não havia sentido para tanto, a não ser pela necessidade de se buscar vontade político-administrativa de fazer cumprir o princípio da eficiência do serviço público, em especial pelas Agências Reguladoras que foram criadas, na década de 1990, para tal mister.

5 CONCLUSÃO

É notório que, nos dias atuais, a prestação do serviço público tem sido cada vez mais observada pela população, que gradualmente se revolta com inúmeros casos de corrupção, bem como pelo mau uso do dinheiro público.

A fiscalização por parte dos cidadãos é muito importante para um Estado democrático; todavia, o cidadão deve ser conduzido pelos entes públicos a participar dessa fiscalização. Não cabe necessariamente a ele organizar, gerenciar e manter, inclusive financeiramente, uma organização de usuários de serviços públicos, mas sim o próprio Estado em verdadeiro princípio da autotutela de seus atos de regulação de setores de grande importância.

É imperioso que o usuário seja valorizado, assim como suas necessidades. O serviço público, por força lei e mesmo pela questão moral, deve

ser fornecido de forma adequada e ser, sobretudo, eficiente, diferentemente do que ocorre nos dias atuais, em especial dentro da própria administração direta.

Há necessidade de regulamentar a Lei do Usuário. Como dito, essa medida é imprescindível para esclarecer como os usuários participarão, em conjunto com o Estado, da fiscalização dos entes e agentes públicos.

Pontos como quem realizará a fiscalização das ouvidorias de manifestações do usuário; se ela será dirigida ao órgão superior vinculado; qual é o peso do parecer do Conselho do Usuário; qual é o prazo de resolução do procedimento; se descumprido o prazo de resolução, qual é a penalidade; se as avaliações continuadas serão realizadas exclusivamente pelo usuário; se, nesse caso, quem não atingir um limite razoável de atendimentos/resoluções será penalizado; enfim, há uma gama de situações que ficaram omissas na Lei do Usuário e que, portanto, devem ser regulamentadas após a publicação dela.

Como dito anteriormente, o Poder Legislativo apenas cumpriu o disposto constitucional que há muito vinha ignorando e, na prática, vai deixar o cidadão a ver navios, o qual será obrigado a aguardar novamente até que um regulamento surja e esclareça os pontos omissos.

Neste passo, tendo em vista a crítica examinativa apresentada no trabalho, remata-se que não se deve criar uma lei para os usuários de forma tão banal apenas para satisfazer o disposto constitucional, uma vez que o usuário de serviço público, como dito, é figura nas relações jurídicas, que as cria por necessidade, e não por vontade, diferentemente do consumidor.

Fato é que a Lei do Usuário necessita de reformulação. Senão em seu próprio texto, por meio de legislação complementar, que seja então por meio de regulamentos da administração pública, para que sua existência e exigência, traga ao Usuário, em compensação, comodidade e satisfação na utilização dos serviços públicos.

REFERÊNCIAS

AMARAL, A. C. C. (2007). *Comentários*. São Paulo: Consultoria CELC. Recuperado em 19 de junho de 2020, de <http://www.celc.com.br/comentarios>

AMARAL, A. C. C. (2015). *Comentários. São Paulo: Consultoria CELC. Recuperado em 20 de junho de 2018, de <http://www.celc.com.br/comentarios>*

BRASIL. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, Brasília. Recuperado em 19 de junho de 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

BRASIL. (1990). Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília. Recuperado em 19 de junho de 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm

BRASIL. (1998). Emenda Constitucional nº 19, de 04 de Junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília. Recuperado em 19 de junho de

2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm

BRASIL. (1999). Lei nº 9.784, de 29 de Janeiro de 1999. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília. Recuperado em 19 de junho de 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm

BRASIL. (2017). 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. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília. Recuperado em 26 de junho de 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

CRETELLA JUNIOR, J. (1975). *Manual de direito administrativo*. Rio de Janeiro: Forense.

MEIRELLES, H. L. (2009). *Direito administrativo brasileiro (35. ed.)*. São Paulo: Malheiros.

MELLO, C. A. B. (2012). *Curso de direito administrativo (29. ed.)*. São Paulo: Malheiros.