

Considerações e comentários sobre a Lei nº 13.460 de 2017

Recebido: 30/04/2024

Aceito para publicação: 30/04/2024

Flávia Seretti de Araujo Rezende

Mestranda em Planejamento e Desenvolvimento Regional
Universidade de Taubaté
E-mail: flaviaseretti@gmail.com

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar e comentar a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, citando alguns artigos e o impacto da lei nos órgãos municipais. A Lei 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conhecida também como Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, a Lei 13.460/2017 foi elaborada para “estretar” a relação entre cidadão e poder público. Se o órgão público fosse uma empresa privada, a Lei 13.460/2017 seria comparada a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, em outras palavras, o Código de Defesa do Consumidor. Seus 25 artigos explicitam os serviços públicos prestados pelos órgãos públicos ou seus agentes delegados, priorizando um atendimento de qualidade ao cidadão. A Lei 13.460/2017 discorre sobre disposições preliminares, direitos e deveres básicos dos usuários, manifestações dos usuários de serviços públicos, ouvidorias, conselhos de usuários, avaliação continuada e disposições finais e transitórias.

Palavras-chave: artigos; defesa; lei; participação; proteção; usuário

ABSTRACT

This article aims to analyze and comment on Law 13.460 of June 26, 2017, citing some articles and the impact of the law on municipal bodies. Law 13,460/2017 provides for the participation, protection and defense of the rights of users of public services of the public administration. Also known as the Law for the Defense of Public Service Users, Law 13,460/2017 was drafted to “to strengthen” the relationship between citizens and public authorities. If the public agency were a private company, Law 13,460/2017 would be compared to Law 8,078 of September 11, 1990, which provides for consumer protection and provides other provisions, in other words, the Consumer Protection Code. Its 25 articles explain the public services provided by public agencies or their delegated agents, prioritizing quality service to citizens. Law 13.460/2017 It discusses preliminary provisions, basic rights and duties of users, manifestations of users of public services, ombudsman offices, user councils, continuous evaluation and final and transitional provisions.

Keywords: articles; defense; law; participation; protection; user.

1 INTRODUÇÃO

O ano de 2017 foi um divisor no que tange o direito dos usuários em relação a prestação de serviços públicos, pois no dia 27 de junho deste ano, foi publicada a Lei 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Lei 13.460/2017 regulamenta o artigo 37, § 3º, Inciso I da Constituição Federal:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

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; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

A lei foi criada com o intuito de garantir que a democracia e que os direitos de todos sejam respeitados. Esta legislação também visa garantir que os serviços públicos prestados aos usuários devem ser serviços de qualidade, avaliados, monitorados e adequados as necessidades dos cidadãos, missão árdua aos gestores e conselhos, pois não trata se apenas de seguir a lei, e sim disponibilizar serviços eficientes e eficazes, efetivos e constantes, que resultam em avaliações e manifestações dos “clientes”.

2 REVISÃO DE LITERATURA

SERVIÇO PÚBLICO

Segundo Di Pietro (2019), serviço público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.

Ainda pode se classificar serviço público como próprio e impróprio. Próprio, quando às atribuições são essenciais, desempenhadas diretamente pelo Estado, tendo como exemplos: a tributação, segurança, saúde, etc. Impróprio são serviços



não essenciais ou secundários, porém satisfazem os anseios da população, tendo como exemplos: água, luz, telefonia, etc. Os serviços impróprios podem ser prestados pela administração pública ou por outrem através de permissões, autorizações ou concessões.

Apesar do nome impróprio parecer “não legalizado” ou “não usual”, o mesmo é classificado e previsto no artigo 175 da Constituição Federal do Brasil de 1988.

Art. 175 – Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único.

A lei disporá sobre:

I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II – os direitos dos usuários;

III – política tarifária;

IV – a obrigação de manter serviço adequado.

A Lei 13.460/2017, rege todos que prestam serviço público, sejam a administração pública ou seus delegados.

Segundo Oliveira (2018), a interpretação deve ser a mais ampla possível, incluindo os prestadores de serviços públicos desvinculados do Estado: De acordo com o disposto no art. 1.º, § 3.º, a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público deve ser aplicada, subsidiariamente, aos serviços públicos prestados por particular, o que parece englobar todo e qualquer serviço público, próprio (serviços titularizados pelo Estado e que podem ser delegados, por concessão ou permissão, à iniciativa privada) ou impróprio (exemplos: serviços de saúde e de educação prestados, independentemente de delegação, por particulares). Isto porque o art. 1.º da Lei já estabeleceu, *no caput*, a incidência de suas normas aos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, o



que abrangeria, naturalmente, serviços prestados diretamente pelo Estado e, indiretamente, por concessão e permissão. Logo, o § 3.º do art. 1.º da Lei, ao determinar a incidência subsidiária do diploma legal aos serviços públicos prestados por particular, evidenciou a sua intenção de abarcar os denominados serviços públicos impróprios de titularidade não exclusiva do Poder Público.

Segundo Gabardo (2017):

O artigo 1.º, parágrafo 3.º, da Lei 13.460 prevê a sua aplicação apenas subsidiária no caso dos serviços prestados por particular. Mas subsidiariedade em relação à quais leis? E de que particular estamos falando? Dos concessionários e permissionários ou dos prestadores de serviço público não privativo (e que, portanto, exploram o serviço no regime de atividade econômica em sentido estrito)? [...] Em resumo: a lei vale para os serviços públicos, os quais consistem em quaisquer atividades administrativas e as demais ações titularizadas pelo Estado exercidas por entidades estatais ou por prestadores privados. Aparentemente, este conceito exclui os serviços sociais (os não privativos do Estado) quando prestado por particulares – o que me faz pensar, então, que o parágrafo 3.º do artigo 1.º está lá justamente para impor tal regime aos exploradores privados dos serviços sociais (educação, saúde, previdência) – ainda que subsidiariamente. Este é o meu palpite.

Ainda segundo Oliveira (2018), a aplicação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, na forma do seu art. 1.º, § 2.º, não afasta a necessidade de cumprimento das normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão (parece redundância, uma vez que não existe serviço ou atividade fora do alcance de regulação ou supervisão) e da Lei 8.078/1990, quando caracterizada relação de consumo. Aqui, a norma demonstra que alguns serviços públicos não caracterizam relação de consumo, mas não coloca fim na polêmica em torno da amplitude da aplicação das normas consumeristas aos serviços públicos.



Sobre o tema, existem três entendimentos: 1.º entendimento (tese ampliativa): todos os serviços públicos submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, que menciona os serviços públicos sem qualquer distinção, bem como pelo fato de que todos os serviços públicos seriam remunerados, ainda que genericamente por impostos (SOUTO, Marcos Juruena Villela. Direito administrativo da economia. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003. p. 338; BENJAMIM, Antônio Herman de Vasconcellos e. In: OLIVEIRA, Juarez de (Coord.). Comentários ao Código de Proteção ao Consumidor. São Paulo: Saraiva, 1991. p. 110-111). 2.º entendimento (tese intermediária): o Código de Defesa do Consumidor deve ser aplicado aos serviços públicos *uti singuli*, que são remunerados individualmente pelos usuários-consumidores (taxa ou tarifa), em conformidade com o art. 3.º, § 2.º, do Código de Defesa do Consumidor, excluídos, portanto, os serviços públicos *uti universi* (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: RT, 2002. p. 486; GROTTI, Dinorá Adelaide Mussetti. O serviço público e a Constituição brasileira de 1988. São Paulo: Malheiros, 2003. p. 347). 3.º entendimento (tese restritiva): o Código de Defesa do Consumidor incide apenas sobre os serviços individuais, remunerados por tarifas, excluídos da sua aplicação os serviços *uti universi* e os serviços individuais remuneradas por taxa. Entendemos que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ocorre apenas em relação aos serviços públicos *uti singuli*, que sejam remunerados individualmente por tarifa (OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. Organização administrativa, 4. ed. São Paulo: Método, 2018. p. 302; OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. Curso de Direito Administrativo, 6. Ed. São Paulo: Método, 2018, p. 250). O art. 3.º, § 2.º, do Código de Defesa do Consumidor exige a remuneração do serviço e, nesse caso, estariam excluídos do conceito legal os serviços *uti universi* ou gerais que não são remunerados individualmente pelo usuário. É verdade que, a rigor, os serviços públicos gerais são remunerados, ainda que indiretamente, por impostos, mas o Código de Defesa do Consumidor, ao utilizar a expressão “mediante remuneração”, teve, certamente, a intenção de exigir a remuneração específica do usuário-consumidor. Não fosse assim, a expressão “remuneração”, encontrada na norma legal em comento, não faria qualquer sentido, dado que, a partir de uma visão



extremada, não existe serviço genuinamente gratuito, pois sempre haverá alguém responsável por cobrir os custos de sua prestação. A inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos individuais, remunerados por taxas, justifica-se, ainda, pela natureza tributária e não contratual da relação jurídica. Sob o ponto de vista jurídico, contribuinte não se confunde com o consumidor, devendo ser aplicada à relação entre o Estado e o contribuinte a legislação tributária, e não o Código de Defesa do Consumidor. Com o advento da Lei de Defesa do Usuário do Serviço e a redação apresentada pelo art. 1.º, § 2.º, II, a referida polêmica não deve terminar. Ao que parece, a redação do dispositivo legal apenas afastaria a tese ampliativa, mas permaneceriam sustentáveis as teses intermediária e restritiva apontadas acima.

Marrara (2018) expõe que o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público representa o corpo básico de garantias para todos os usuários de serviços públicos, de modo que as normas do Código de Defesa do Consumidor poderão se somar a ele, mas jamais afastar sua aplicabilidade e para que essa acumulação normativa ocorra, é preciso que uma condição seja cumprida, qual seja: a caracterização de uma relação de consumo.

Em seu artigo 2º, a Lei 13.460/2017 explicita alguns atores e procedimentos.

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.

Tabela 1 - Atores e procedimentos envolvidos na Lei 13.460/2017

Usuário	Serviço Público	Administração Pública	Agente Público	Manifestações
Pessoa ou empresa	Bens ou serviços à população	Município, Estado ou União	Servidor público	Reclamações, denúncias, sugestões, informações, etc, direcionadas as ouvidorias ou outros órgãos para providências.

Fonte: a autora, baseada no artigo 2º da lei 13.460

Em relação ao art. 3º da Lei 13.460/2017 observa se a obrigatoriedade de publicação anual do quadro geral dos serviços prestados, bem como órgãos e entidades responsáveis por sua realização. Os serviços prestados pelo órgão público devem ser disponibilizados em site oficial e portais, em formato de carta de serviços ou mais simplificados. Em determinados órgãos como prefeituras, temos exemplos publicados onde além dos serviços oferecidos aos cidadãos,



estão apresentados os Secretários de cada pasta com foto e mini currículo do responsável.

CARTA DO USUÁRIO OU CARTA DE SERVIÇOS

Em uma análise simplista, a carta de usuário ou carta de serviço pode ser comparada a um cardápio, onde são apresentados todos os serviços oferecidos pelo órgão público. Esta carta apresenta o tipo de serviço oferecido e quais os procedimentos para solicitá-los, documentos necessários, links de acesso, etapas do procedimento, prazos, dentre outros. Além de assegurar a publicidade dos serviços prestados pelo órgão público, a carta permite, em muitos órgãos, que o cidadão acione serviços com um “clic” e segue o passo a passo até a emissão do protocolo para acompanhamento do pleito.

MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS QUE UTILIZAM OS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os cidadãos que utilizam os serviços públicos têm a possibilidade de expressar suas manifestações aos órgãos através de reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e informações.

O art. 10º da Lei 13.460/2017 dispõe:

A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

O art. 10 dispõe que todas as manifestações devem ser dirigidas a ouvidoria do órgão municipal e na ausência desta, a entidade responsável pela execução do serviço.

Os canais de atendimento têm suas especificidades em cada órgão público, desde que obedeçam a publicidade e facilidade de acesso aos cidadãos. Os canais mais utilizados estão concentrados dentro da ouvidoria, sendo eles: telefone, e-mail, carta, presencial, sistemas/links, *qr code*, dentre outros.

As manifestações podem ser caracterizadas com identificação, anônimas ou sigilosas e o canal de atendimento não pode exigir dados que dificultem ou impeçam a manifestação, exceto em caso de exigência de materialidade para prosseguir, geralmente em casos de denúncias.

Tanto o atendimento da manifestação quanto sua resposta, devem usar de respeito, confiabilidade, empatia e clareza para com os manifestantes.

O art. 11 da 13.460/2017 enfatiza que em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento da manifestação formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Toda e qualquer manifestação é válida, porém ao tratar se de denúncia, a manifestação deve oferecer o básico necessário para seu prosseguimento.

OUVIDORIAS

As ouvidorias dos órgãos municipais são elos entre os cidadãos e o poder público e são responsáveis pelo atendimento das manifestações, tratativas e resposta ao cidadão após a conclusão do pleito ou negativa justificada.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

As manifestações e seus resultados compõem o Relatório de Gestão Anual que é tratado no art. 15 da Lei 13.460/2017, este sintetiza o número de manifestações, os motivos, análise de pontos recorrentes, providências adotadas pelo órgão para soluções, após este relatório é encaminhado à autoridade máxima do órgão e publicada integralmente na internet, respeitando dados conforme Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 - LGPD.

O art. 15 dispõe sobre disponibilização de alguns dados à compor o relatório, porém o órgão pode colocar mais informações que achar pertinente com o objetivo de informação à população bem como transparência dos atos.

CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 18 da Lei 13.460/2017

Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

A Lei 13.460/2017 propõe a participação popular, não em forma passiva no recebimento das manifestações, mas também de forma ativa na atuação do Conselho de Usuários.

O Conselho de Usuários tem, além das funções acima, demonstrar ao gestor municipal pontos fortes e fracos dos serviços oferecidos aos cidadãos, podendo propor melhorias na prestação dos serviços.

O Conselho é um entre vários meios de participação popular na gestão, sem prejuízo a outras formas de manifestações, exemplo as individuais.

Os conselheiros não serão remunerados, assim, serão representantes da sociedade.

Segundo Marsillac (2014), em todos os colegiados, é ínsito o relevante interesse público das atribuições assumidas por seus membros, caracterizadas

como múnus público, mesmo quando exercem tal atividade em caráter profissional e mediante remuneração.

CONSTANTE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E RESULTADOS

Planejamento, implantação e resultados, esse tripé é fundamental em qualquer projeto, porém para garantir o sucesso e longevidade dos atos positivos, é necessário constante avaliação e se necessário, correções no decorrer dos processos. Isso também ocorre com a avaliação da prestação dos serviços públicos, que após receber, tratar e responder as manifestações, resulta um relatório que após analisado, tem como objetivo além de transparência e publicidade, realizações e providências quanto às melhorias.

3 METODOLOGIA

A pesquisa para desenvolvimento deste artigo foi realizada de maneira qualitativa. Trata-se de pesquisa descritiva, descrevendo e comentando artigos da Lei 13.460/2017.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, foi criada para regulamentar o artigo 37, § 3º, Inciso I da Constituição Federal.

Seus artigos discorrem sobre a participação ativa e passiva dos cidadãos usuários dos serviços públicos, oferecendo canais de atendimento, conselhos participativos e disponibilização dos serviços por meio de acesso presencial e eletrônico através dos sites dos órgãos, facilitando assim, mais formas de acesso dos cidadãos aos serviços públicos.

A Lei normatizou as manifestações registradas pelas ouvidorias ou órgãos competentes, através de canais de atendimento.

Um exemplo verificado na pesquisa para elaboração deste artigo e cabível nesse contexto: um cidadão, ao procurar um serviço público se deparou com morosidade e falta de respostas coerentes, o cidadão ao “reclamar” em voz alta no órgão, foi orientado por outro servidor do local a levar o caso a ouvidoria, porque, segundo o servidor, na ouvidoria resolveria a situação.

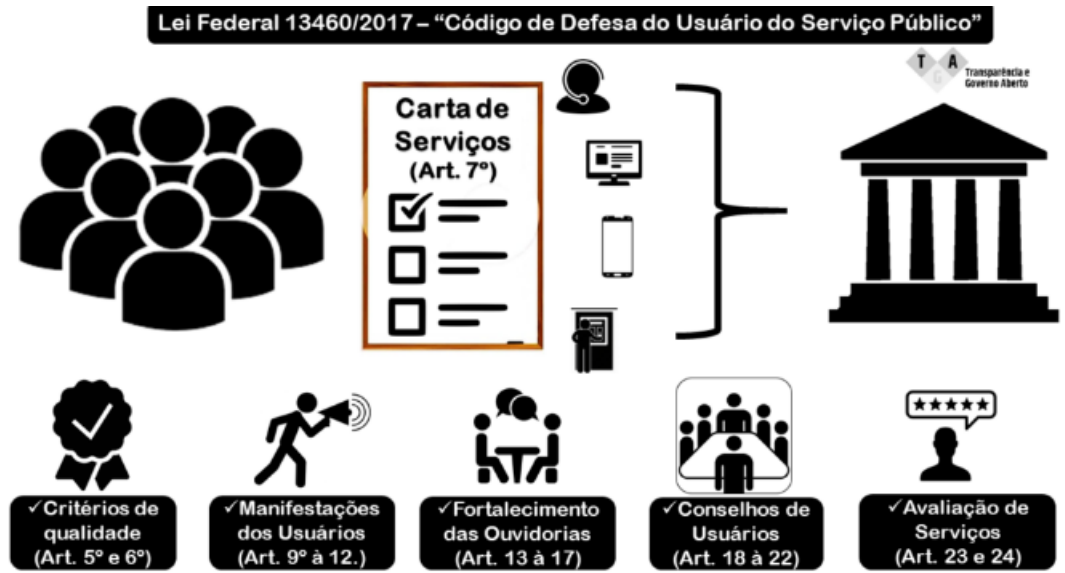
Considerando o exposto, as manifestações registradas ganham legitimidade, amparadas pela Lei 13.460/2017.

A atuação dos conselhos de usuários tem um papel fundamental na análise dos pontos recorrentes e participação nas propostas para soluções apresentadas à gestão pública.

Ainda há muito o que se estudar e por em prática normativas que façam com que os órgãos ofereçam serviços públicos de qualidade aos cidadãos, mas ao considerar que o cidadão/cliente está cada vez mais exigente de serviços públicos de qualidade e excelência, impulsiona os legisladores e gestores para ações voltadas a adequação da demanda.

O cidadão que utiliza o serviço público tende a ser referido como um consultor gratuito e termômetro da qualidade dos serviços. Este cidadão, registrando sua manifestação, seja ela crítica, solicitação de serviço ou elogio, auxilia a gestão, inclusive na tomada de decisão, pois uma das funções do relatório de gestão é demonstrar os pontos que demandam prioridade da administração pública.

Figura 1 – Resumo da Lei 13.460/2017



Fonte: Thiago Avita. Disponível em www.thiagoavita.com.br. Acesso em 20 de abril de 2024

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao.htm. Acesso em 20 de abril de 2024.

BRASIL. **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm. Acesso em: 20 de abril de 2024.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 136.

GABARDO. Emerson. **O Novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**: Lei 13.460/17. Direito do Estado, 2017. Disponível em:



<http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/emerson-gabardo/o-novo-codigo-de-defesa-do-usuario-do-servico-publico-lei-13-460-17>. Acesso em 19 de abril de 2023.

MARRARA, Thiago. **O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017): seis parâmetros de aplicabilidade**. Direito do Estado, 2018. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/thiago-marrara/o-codigo-de-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos-lei-n-13460-2017-seis-parametros-de-aplicabilidade>. Acesso em 19 de abril de 2023.

MARSILLAC, Marília F. de. **A Composição dos Colegiados da Administração Pública Direta e Indireta**. Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Direito UFRGS. Vol. 4, n.º 7, 2014, p. 539-572.

OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. **Lei de defesa do usuário do serviço público: promessa ou realidade?** Direito do Estado, 2018. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/rafael-carvalho-rezende-oliveira/a-lei-de-defesa-do-usuario-do-servico-publico-promessa-ou-realidade>. Acesso em 19 de abril de 2023.