

PUBLICAÇÃO

87

ISSN: 0101-9562

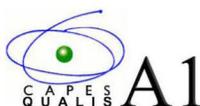
ISSN ELETRÔNICO: 2177-7055

# SEQÜÊNCIA

Publicação do  
Programa de Pós-Graduação  
em Direito da UFSC

VOLUME 42 ■ ANO 2021

Estudos  
jurídicos  
e políticos



SEQUÊNCIA – ESTUDOS JURÍDICOS E POLÍTICOS é uma publicação temática e de periodicidade quadrimestral, editada pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

SEQUÊNCIA – ESTUDOS JURÍDICOS E POLÍTICOS is a thematic publication, printed every four months, edited by the Program in law of the Federal University of Santa Catarina – UFSC.

Versão eletrônica: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia>

A publicação é indexada nas seguintes bases de dados e diretórios/

The Publication is indexed in the following databases and directories:

Base OJS	OJS
Base PKP	PKP
CCN (Catálogo Coletivo Nacional)	Portal de Periódicos UFSC
Dialnet	Portal do SEER
DOAJ (Directory of Open Access Journals)	ProQuest
EBSCOhost	SciELO
Genamics Journalseek	Sherpa/Romeo
ICAP (Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos)	Sumarios.org
Latindex	ULRICH'S
LivRe!	vLex

---

#### Ficha catalográfica

---

Seqüência: Estudos jurídicos e políticos. Universidade Federal de Santa Catarina.  
Programa de Pós-Graduação em Direito. n.1 (janeiro 1980)-.  
Florianópolis: Fundação José Boiteux. 1980-.

Publicação contínua

Resumo em português e inglês

Versão impressa ISSN 0101-9562

Versão on-line ISSN 2177-7055

1. Ciência jurídica. 2. Teoria política. 3. Filosofia do direito. 4. Periódicos.

I. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-graduação em Direito

CDU 34(05)

---

Catalogação na fonte por: João Oscar do Espírito Santo CRB 14/849

PUBLICAÇÃO	<b>87</b>	<b>SEQÜÊNCIA</b>	Estudos jurídicos e políticos
			Ano XLII Volume 42
Publicação do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFSC			

# O usuário do serviço público e a aplicação da Lei 13.460/2017 sob o enfoque dos Poderes Executivo e Judiciário

*The public service user and the application of Law 13.460/2017 in lighth of Executive and Judicial Powers*

*Cynthia Gruending Juruena*

Pontifícia Universidade Católica do Paraná,  
Curitiba, Brasil

*Vivian Cristina Lima López Valle*

Pontifícia Universidade Católica do Paraná,  
Curitiba, Brasil

**RESUMO:** Com a entrada em vigor do Código (Lei 13.460/17) em junho de 2018, para União, Estados, Distrito Federal e Municípios com população superior a 500 mil habitantes, o artigo teve por intento verificar, para além das modificações introduzidas, se – e como – este vem sendo utilizado em decisões judiciais. Os julgados foram pesquisados no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná, com lapso temporal a partir da data de entrada em vigor (17 de junho de 2018) até 17 de junho de 2020. Além disso, realizou-se uma pesquisa nos portais da transparência do Estado do Paraná e Municípios de Curitiba e Londrina, com o intento de verificar se aspectos da legislação haviam sido implementados. A metodologia de pesquisa adotada foi o método hipotético-dedutivo, partindo-se da hipótese de que a legislação estava sendo utilizada nos poderes Executivo e Judiciário. Os resultados preliminares foram no sentido de que, embora há mais de dois anos em vigor, a lei ainda está sendo pouco empregada em decisões judiciais e nos portais da transparência.

**PALAVRAS-CHAVE:** Código de defesa do usuário de serviço público – Portais da transparência – Serviço público adequado.

**ABSTRACT:** With the entry into force of the Code (Law 13.460 / 17) in June 2018, for the Union, States, Federal District and Municipalities with a population greater than 500 thousand inhabitants, the article was intended to verify, in addition to



the changes introduced, whether – and how – this has been used in court decisions. The judgments were searched on the website of the Paraná Court of Justice, with a time lapse from the date of entry into force (June 17, 2018) until June 17, 2020. In addition, a search was carried out on the portals of the transparency of the State of Paraná and the Municipalities of Curitiba and Londrina, with the intention of verifying if aspects of the legislation had been implemented. The research methodology adopted was the hypothetical-deductive method, based on the hypothesis that the legislation was being used in the Executive and Judiciary branches. The preliminary results were that, although it has been in force for more than two years, the law is still being little used in judicial decisions and in the transparency portals.

**KEYWORDS:** Public service user defense code – Transparency portals – Adequate public service.

## 1 INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei 13.460/17) foi editado em 26 de junho de 2017 – após anos para preencher uma lacuna legislativa existente, visto que o artigo 37, §3º da Constituição de 1988 estabelecia que seria previsto por lei a participação dos cidadãos na Administração Pública –, e, em 17 de junho de 2018, entrou em vigor para União, Estados, Distrito Federal e Municípios com mais de 500 mil habitantes.

Antes da Lei 13.460/17, havia uma lacuna existente no que diz respeito ao amparo dos cidadãos que são afetados por eventual má prestação de serviço público, além de outras definições do atendimento ao cidadão-usuário. Nesses casos, utilizava-se do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor possui uma base privatista, o que acaba diferindo em alguns aspectos para a proteção dos cidadãos usuários de serviços públicos, visto que o regime jurídico é diverso (*juspublicista*). Dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor não poderia ser aplicado integralmente, pois havia certas incompatibilidades.

O presente artigo tem por intento verificar como – e se – o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público vem sendo aplicado pelos tribunais. O recorte que será dado na análise abrange o estado

do Paraná, e o lapso temporal será de 17 de junho de 2018 até 17 de junho de 2020 – ou seja, 2 anos em que está em vigor para União, Estados, Distrito Federal e Municípios acima de 500 mil habitantes.

Além disso, o artigo irá analisar se os portais da transparência de Curitiba e Londrina (os dois Municípios do Estado do Paraná com população acima de 500 mil habitantes) estão cumprindo com algumas das exigências previstas na Lei 13.460/17: publicização de Carta de Serviços ao Usuário, disponibilização na internet de relatório de gestão (conforme artigo 14 da legislação, em que deve conter as manifestações encaminhadas pelos usuários e apontar falhas/sugerir melhorias na prestação de serviços públicos), desenvolvimento de mecanismos reativos para responder as manifestações dos usuários – através das ouvidorias, e publicação de classificação das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º (conforme artigo 23, §2º).

Nesta senda, o problema de pesquisa que será enfrentado no trabalho é se está havendo modificações na defesa do usuário de serviço público com a vigência da Lei 13.460/17 nas esferas dos poderes Executivo e Legislativo. A metodologia de pesquisa que será adotada é o hipotético-dedutivo, partindo-se da hipótese de que está havendo a implementação da carta de serviços pelos Municípios e Estado em análise e pelas decisões judiciais do TJ/PR.

## **2 AS MODIFICAÇÕES INTRODUZIDAS A PARTIR DO CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO (LEI 13.460/17)**

A Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) foi editada de modo a preencher uma lacuna jurídica no que concerne a proteção dos usuários de serviços públicos perante à Administração Pública. A lacuna que a legislação visa suprir é referente ao artigo 37, §3º da Constituição da República Federativa de 1988, que estabelece que: “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração

pública direta e indireta, regulando especialmente [...]” (BRASIL, 1988). A Emenda Constitucional nº 19 de 1998 estipulava um prazo de 120 dias para a publicação da lei que regulamentaria o dispositivo.

Destaca-se que a Constituição de 1988, ainda que não houvesse previsão específica determinando formas de participação do usuário de serviço público na Administração Pública, traz, em sua dogmática principiológica, a proteção aos usuários. Tal proteção pode ser extraída quando se prioriza os direitos fundamentais do cidadão, inclusive em face de particulares; ainda, quando prioriza-se a existência digna do cidadão, com a satisfação das necessidades essenciais (LIMA, 2000, p. 191).

Anteriormente à legislação, tratava-se da possibilidade de se aplicar o Código de Defesa do Consumidor para proteger os cidadãos nas relações com a Administração Pública direta e indireta. O Código de Defesa do Consumidor é utilizado, principalmente, em relações privadas; no entanto, com a liberalização dos serviços públicos que ocorre na década de 90 no Brasil, a partir da chamada “reforma do Estado”<sup>1</sup>, percebe-se uma mudança no sistema de prestação dos serviços públicos (HACHEM; FARIA, 2016, p. 316-317).

Nesse sentido, a noção clássica de serviço público para atendimento do interesse público deve abarcar, também, uma noção privatista, pela incidência da lógica própria de livre mercado – que se verifica com a utilização do princípio da competitividade.<sup>2</sup> Dessa

---

<sup>1</sup> Essa reforma do aparelho estatal implica na adoção de um modelo gerencial de Administração Pública, e surge em diversos países como consequência de um Estado neoliberal. A administração pública gerencial se pauta pelos preceitos da eficiência, eficácia e competitividade.

<sup>2</sup> Os autores Daniel Hachem e Luzardo Faria (2016, p. 317), acerca da adoção de uma perspectiva privatista ou publicista, referem que: “O mais correto, portanto, parece ser a tomada de uma posição mais equilibrada entre as visões privatista e publicista. Afinal, se por um lado preocupar-se apenas em satisfazer as necessidades individuais não é suficiente para manter o bom funcionamento do sistema coletivo de prestação, por outro, o sentimento solidário por vezes é incapaz de resolver os diversos problemas advindos de um sistema de serviços públicos cada vez mais submetidos à concorrência de empresas privadas”.

forma, assevera-se que os serviços públicos possuem uma natureza mista, por haver a incidência de regime jurídico parte “estatutário” e parte contratual (HACHEM; FARIA, 2016, p. 321-322).

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor para os usuários de serviços públicos lidava com algumas questões adversas: o regime jurídico próprio dos serviços públicos, com a incidência de princípios constitucionais e a lógica do princípio da solidariedade e do interesse público; em contraponto, a inserção do princípio da competitividade e uma modificação do regime juspublicista, em que assume influências privatistas (MAROCCO, 2010).

Entendia-se que, ao analisar esses pontos de contradição entre características dos regimes e incidência de princípios diversos em se tratando de serviços públicos, o CDC não poderia ser aplicável em toda a sua extensão aos usuários de serviços públicos, onde deveria ser realizada uma leitura da legislação à luz da Constituição de 1988 (HACHEM; FARIA, 2016, p. 328-330).

Alexandre Aragão (2013, p. 398) defendia o uso do CDC, desde que utilizado com bastante cautela, visto que muitos dispositivos não são compatíveis com o regime de direito público dos serviços públicos. Nesse sentido, visto que há pontos de dissonância entre o Código de Defesa do Consumidor e os contornos dos serviços públicos, não era possível uma aplicação irrestrita do CDC aos usuários de serviços públicos<sup>3</sup> – o que se revelava uma problemática, por não haver um código específico regulamentando as importantes relações entre os cidadãos e prestadores de serviços públicos.

Com o advento da lei 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, não há

---

<sup>3</sup> Neste viés, convergem os autores Daniel Hachem, Luzardo Faria (2016) e Jair Marocco (2010). Em artigo com enfoque específico acerca dos contratos de transporte coletivo, o autor Alexandre Bonfim discorre sobre a necessidade de maior regulamentação da atividade prestada, para assim restringir a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Para mais, ver em: BONFIM, 2010.

a necessidade, à primeira vista, de se recorrer ao Código de Defesa do Consumidor, por haver uma legislação própria para a defesa dos usuários de serviços públicos. Já se percebe um avanço, visto que o Código de Defesa do Consumidor não se alinhava completamente ao regime jurídico próprio dos serviços públicos.

Em um primeiro momento, a legislação, em seu dispositivo 2º, conceitua alguns dos principais termos da lei, para que possa haver maior clareza em sua interpretação e aplicação. O inciso I estabelece o que se enquadra na concepção de usuário, podendo ser pessoa física ou jurídica<sup>4</sup> que se beneficia ou se utiliza de serviço público.<sup>5</sup>

O inciso II define que serviço público é “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (BRASIL, 2017). O legislador se utilizou de um conceito amplo de serviço público, mas, ao mesmo tempo, delimitando ser atividade administrativa, se enquadrando aquela prestada direta ou indiretamente.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Nesse sentido, o código de proteção do usuário de serviço público foi ao encontro do que já preconizava a legislação consumerista e a jurisprudência brasileira, cujo entendimento é de que a pessoa jurídica pode ser enquadrada como consumidora, se enquadrada como vulnerável na relação ou quando destinatária final de um bem em uma relação de consumo. Quanto à mitigação da teoria finalista, traz-se uma ementa do STJ, onde define-se que: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. EXISTÊNCIA. APLICABILIDADE DO CDC. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. POSSIBILIDADE. VULNERABILIDADE VERIFICADA. REVISÃO. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo regimental no agravo em recurso especial 2013/0344317-5, 2015).

<sup>5</sup> Destaca-se aqui que não há condicionantes para o enquadramento da pessoa jurídica como usuário de serviço público, diferentemente de uma relação consumerista.

<sup>6</sup> Há conceituações dissonantes de serviço público entre os juristas brasileiros. Percebe-se que a legislação se utilizou de um conceito muito amplo (que é aquele que abarca inclusive as atividades administrativas desempenhadas pelos poderes Judiciário e Executivo). Gabardo (2019), ao analisar sistematicamente alguns dispositivos da legislação, assinala que o conceito de serviço público adotado no inciso II do art. 2º vai ao encontro com a noção de serviço público delineada por Léon Duguit.

Retomando-se a questão de agora haver um instrumento próprio para a defesa dos usuários de serviços públicos, o artigo 1º, §2º, II da legislação prevê que “§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto: II – na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo” (BRASIL, 2017). Mesmo havendo um código de proteção aos usuários de serviços públicos que considere os contornos do regime jurídico dos serviços públicos, se caracterizar-se uma relação de consumo, aplicar-se-á conjuntamente o Código de Defesa do Consumidor.

Thiago Marrara (2019) ressalta acerca da condição de caracterizar-se uma relação de consumo para aplicabilidade do CDC. Em suas palavras, “ao estabelecer essa condição, o legislador buscou corretamente esclarecer que, para certos serviços, não fará sentido a utilização dos meios adicionais de defesa do CDC, pois não haverá uma verdadeira relação de consumo em sentido estrito. É o que se vislumbra, por ilustração, em serviços *uti universi*, como os serviços de drenagem de águas pluviais, de varrição de ruas ou de segurança urbana”.

Importante dispositivo da legislação, para o presente trabalho, é o artigo 4º, que dispõe que “Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia” (BRASIL, 2017).

O direito a um serviço público adequado reflete na possibilidade de se exigir do Estado-Administração prestações positivas – ou seja, que o Estado atue de forma ativa – a fim de que os direitos sociais sejam concretizados (BACELLAR FILHO, 2002). A essencialidade do serviço público pode ser atrelada, ainda, a sua instrumentalidade<sup>7</sup>. A prestação

<sup>7</sup> O serviço público como um instrumento de concretização dos direitos fundamentais vai ao encontro com o posicionamento de administrativistas que tratam acerca da imprescindibilidade de administrativização do direito constitucional, para além de tão-somente abordar a constitucionalização do direito administrativo. Para maior aprofundamento da temática, ver mais em: HACHEM, 2014; CADEMARTORI; OLIVEIRA, 2016.

dos serviços públicos, neste viés, é o fim buscado pelo Estado para possibilitar o exercício dos direitos fundamentais (SCHIER, 2009, p. 38-39). Adota-se aqui o posicionamento de que é possível o cidadão exigir da Administração que políticas públicas sejam implementadas e que os serviços públicos prestados observem a realização do conteúdo pleno dos direitos fundamentais sociais envolvidos (HACHEM, 2013, p. 355).

Este posicionamento se coaduna com a perspectiva de que a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 tem como pilares a formação de um Direito Administrativo Social – onde os direitos fundamentais possam se concretizar também sob o prisma coletivo, não apenas individualmente na via judicial.<sup>8</sup> Boaventura de Sousa Santos (2014) elenca, como um dos principais motivos pelo protagonismo judicial, o desmantelamento do Estado social através da precarização dos direitos econômicos e sociais. Nesta senda, entende-se que essa mudança política conflita com o texto constitucional brasileiro.

Hachem (2014, p. 126) esclarece que os serviços públicos constituem atividade econômica cuja prestação é considerada uma atividade típica do poder público, e que este deve garantir que o serviço será oferecido continuamente à população e através de um regime de bases juspublicistas.<sup>9</sup> Embora a Constituição de 1988 tenha estabelecido hipóteses em que a atividade de serviço público possa ser explorada pela iniciativa privada, é imprescindível ressaltar que se mantém o seu caráter de serviço público. Ou seja, o Estado deve amparar a sua

---

<sup>8</sup> “Essa corrente – aqui batizada de Direito Administrativo social – preocupa-se justamente em traçar os contornos de uma Administração Pública inclusiva, afastando-se do Direito Administrativo legalista anterior à Constituição de 1988, por priorizar a concretização dos valores constitucionais sem deixar de respeitar a lei formal”. (HACHEM, 2013, p. 356).

<sup>9</sup> Há uma certa mitigação do regime jurídico específico do serviço público, havendo peculiaridades de um regime privatista, mas o cerne e a base do regime dos serviços públicos devem se manter apoiados em um caráter juspublicista.

prestação e há princípios jurídicos que regem essa atividade, em vista de que o objetivo seja atendido – o de fornecer aos cidadãos um serviço público adequado (HACHEM, 2014, p. 127).

Prosseguindo nas inovações trazidas pela legislação, de modo a cristalizar o que dispõe a Constituição de 1988, há diretrizes no sentido de regulamentar como será a publicidade dos serviços públicos prestados (prevendo uma periodicidade mínima anual de publicação do quadro geral)<sup>10</sup> e também estabelecendo a confecção de uma Carta de Serviços ao Usuário<sup>11</sup>, indo ao encontro com a previsão de transparência ativa referida na Lei de Acesso à Informação (lei 12.527/2011).<sup>12</sup>

Ainda no tocante à Carta de Serviços ao Usuário, prevista no artigo 7º da legislação, esta deverá ter informações sobre os serviços prestados, as formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento. O §2º do dispositivo dispõe que “a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados”. Verifica-se, assim, uma preocupação legislativa em estabelecer um diálogo com os usuários de serviços públicos, em que tenham acesso às informações dos serviços e em que possam apresentar suas manifestações (BRASIL, 2017).

O artigo 13 estabelece as atribuições específicas das ouvidorias, em que deverão, dentre outras incumbências, promover a participação do usuário na administração pública, receber, analisar e encaminhar

<sup>10</sup> Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados (BRASIL, 2017).

<sup>11</sup> Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (BRASIL, 2017).

<sup>12</sup> Acerca da legislação que dispõe sobre o dever de informação do Poder Público, a autora Eneida Salgado redigiu um livro que analisa os dispositivos da lei. Ver em: SALGADO, 2015.

as manifestações e promover a adoção de medidas para a defesa dos usuários de serviços públicos. Ou seja, as ouvidorias passam a desempenhar um papel mais próximo do cidadão, com a redação desse dispositivo (BRASIL, 2017).

O artigo 14 da Lei 13.460/17 traz como as ouvidorias deverão atuar, com vistas a realizar os seus objetivos. O inciso I estabelece que a forma em que a ouvidoria receberá, analisará e responderá as manifestações encaminhadas será através de mecanismos proativos e reativos. Além disso, o inciso II dispõe que deverá “elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos” (BRASIL, 2017).

O capítulo VI, dedicado à avaliação continuada dos serviços públicos, traz 5 incisos (no artigo 23 da lei), onde são elencados aspectos que deverão ser contemplados na avaliação dos serviços públicos.<sup>13</sup> Essa avaliação será feita no mínimo uma vez ao ano e através de meio que demonstre significância estatística aos resultados, onde a própria legislação sugere a pesquisa de satisfação.

Além disso, o §2º dispõe que “o resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de

---

<sup>13</sup> Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço (BRASIL, 2017).

atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário” (BRASIL, 2017). Intencionalmente foi transcrito o parágrafo, para destacar que a legislação, em que pese reforce em diversos momentos a necessidade de linguagem clara e acessível, utiliza-se de estrangeirismos, quando poderia se utilizar de palavra da língua portuguesa (no caso em tela, caberia “classificação” como correspondente).

Examinados diversos dispositivos da legislação, passar-se-á, primeiramente, à análise de acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, verificando-se se houveram modificações nas decisões das cortes com a edição da lei 13.460/17, e, se houveram, quais foram as alterações.

### **3 UMA ANÁLISE DA LEI 13.460/17 EM DECISÕES JUDICIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ**

Anteriormente à lei 13.460/17, os tribunais vinham se utilizando do Código de Defesa do Consumidor, na tentativa de suprir essa lacuna legislativa. Após um período da entrada em vigor da legislação, é interessante verificar se os tribunais já estão utilizando a lei nos julgados, e como está sendo essa aplicação na práxis.

Selecionou-se o lapso temporal de 2 (dois) anos para a análise jurisprudencial a partir da vigência da legislação. Tendo em vista que em 17 de junho de 2018 a legislação passou a vigor para a União, Estados, Distrito Federal e Municípios com mais de quinhentos mil habitantes, a pesquisa se centrará nos Municípios com mais de 500 mil habitantes do Estado do Paraná – Curitiba e Londrina. Assim, o período selecionado para a pesquisa compreendeu o período de 17 de junho de 2018 a 17 de junho de 2020.

Para análise dos julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, algumas balizas utilizadas necessitam ser explicitadas para evidenciar a metodologia de análise; ou seja, demonstrar o padrão de busca que resultou nos acórdãos que aqui serão analisados numericamente e

em seu conteúdo decisório. Primeiramente, cabe explicar que para a pesquisa não foi necessário o preenchimento do campo de data de publicação e data de julgamento, tendo em vista ser o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público recente, o que evidencia um curto espaço temporal. Passa-se agora a elucidar o preenchimento dos campos para realizar a pesquisa quantitativa, em que duas buscas distintas foram realizadas.

Na primeira busca, em pesquisa detalhada, no espaço destinado a palavras-chave: digitou-se, entre aspas, código de defesa do usuário de serviço público; Órgão Julgador: Todos; Relator: Todos; pesquisa em ambas (Ementa e íntegra do acórdão); Seção: não foi selecionada, tendo a busca sido realizada na cível e crime; Tipo de Processo: Todos (porque ao selecionar um tipo de processo específico, o filtro não corresponde com o número real de ações, muitas vezes zerando a busca). Número: nenhum; Comarca de Origem: nenhuma. Na outra busca, também selecionando a pesquisa detalhada, o preenchimento dos campos foi o mesmo, alterando apenas o critério de pesquisa, onde digitou-se, entre aspas, lei 13.460.

Na primeira pesquisa, com as palavras-chave “código de defesa do usuário de serviço público”, não se obteve nenhum resultado. Na busca com as palavras-chave “lei 13.460”, no Tribunal de Justiça do Paraná, obtiveram-se dois resultados, sendo as duas apelações cíveis. A primeira delas, julgada em 07 de outubro de 2019, é da 3ª Vara da Fazenda Pública do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, tem como apelante ALFA SEGURADORA S/A e apelada COPEL DISTRIBUIÇÃO S/A. Ou seja, trata-se de relação entre pessoa jurídica e sociedade de economia mista prestadora de energia elétrica (COPEL) (PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Apelação Cível número 0007103-69.2016.8.16.0004, 2019).

Nesta apelação, houve uma menção ao Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, em nota explicativa, ao final do acórdão, onde foi referido que “impende atentar para a redação do art. 4º, da Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviço Público:

“Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia” (PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Apelação Cível número 0007103-69.2016.8.16.0004, 2019).

A segunda apelação cível, julgada em 09 de março de 2020, era de pessoa física em face da Paranaguá Saneamento. O caso se referia à fatura de água em valor superior à média de consumo e de suspensão do serviço público essencial após a ausência de pagamento da fatura. Na ementa, constata-se que o acórdão desta Corte possui entendimento no sentido de que a relação entre concessionária de serviço público e usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como água e energia, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Apelação Cível número 0005904-17.2013.8.16.0004, 2020).

No inteiro teor do acórdão, há a menção de que a promulgação da lei específica de defesa do usuário de serviço público (Lei 13.460/17) não afastou a incidência das normas consumeristas. Acertadamente, a decisão se refere ao artigo 1º do CDUSP, que, no inciso II, trata da aplicação do CDC quando caracterizada relação de consumo (PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Apelação Cível número 0005904-17.2013.8.16.0004, 2020). Conforme Thiago Marrara (2019) ressalta, “para particulares delegatários de serviços públicos como empresas concessionárias ou permissionárias ou mesmo entes do terceiro setor, as normas básicas são as do CDC e as normativas regulatórias, subsidiariamente aplicando-se o CDUSP naquilo que não tiver sido disciplinado por esses diplomas”.

Encontrando-se apenas duas decisões judiciais mencionando a lei 13.460/17, o trabalho partiu de uma nova hipótese: neste lapso temporal selecionado (2 anos), não houve falhas na prestação de serviços públicos nos municípios com população superior a 500 mil habitantes, não sendo necessária a aplicação do Código de Defesa do

Usuário de Serviço Público. Para confirmar ou refutar essa hipótese, realizou-se uma nova pesquisa jurisprudencial.

Em pesquisa detalhada, no espaço destinado a palavras-chave, digitou-se, “serviço público” adequado; Âmbito: 2º grau; Relator: Todos; pesquisa “na ementa”; Seção: não foi selecionada, tendo a busca sido realizada na cível e crime; Tipo de Decisão: Acórdão; Número: nenhum; Data de publicação inicial: 17/06/2018 e Data de publicação final: 17/06/2020. No campo da comarca de origem, no Tribunal de Justiça do Paraná primeiro inseriu-se Curitiba e, após, Londrina – pois são os dois Municípios do Paraná com população superior a 500 mil habitantes.

Nesta busca, com o filtro na comarca de Curitiba, no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná, foram encontrados 60 resultados. Constatou-se, então, que no período em que a legislação está em vigor continuou havendo prestação inadequada de serviços públicos. A partir desses resultados, foram analisados os acórdãos em sua íntegra, a fim de verificar se cabia a utilização do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público quando do descumprimento de prestação adequada do serviço público, ou seja, se foram prestados pela Administração Pública direta ou indireta.

Dos 60 acórdãos analisados, em que se aferiu quem foram os apelados – ou seja, os prestadores de serviço público –, verificou-se que 52 eram empresas concessionárias (em sua grande maioria, fornecedoras de energia elétrica) e 8 decisões judiciais, analisando o inteiro teor do acórdão, foi averiguado que não se configurava em prestação de serviço público.

Com essa análise preliminar, constatou-se que 52 das 60 decisões judiciais referiam-se à prestação de serviço público pela Administração Pública direta ou indireta. Efetuando um recorte nesses 52 julgados, selecionou-se 15 para uma análise qualitativa – ou seja, no inteiro teor do acórdão –, a fim de demonstrar se houve alguma legislação utilizada para caracterizar a relação entre o apelante e o apelado.

Das 15 decisões judiciais analisadas, 14 se utilizavam do Código de Defesa do Consumidor. Os dispositivos que eram mencionados nos

julgados eram os artigos 14 e 22, que tratam, respectivamente, da reparação de danos e do fornecimento de serviço adequado, eficiente e seguro”.

Seis julgados referiam no inteiro teor do acórdão o artigo 14<sup>14</sup> do CDC, cinco julgados o artigo 22<sup>15</sup> e três deles<sup>16</sup> faziam menção a ambos os dispositivos. Importante destacar que o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público possui dispositivo que dispõe que “Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia” (BRASIL, 2017). Ademais, estabelece diretrizes aos prestadores de serviço público, visto que os usuários possuem direito à adequada prestação dos serviços.

Neste sentido, na comarca de Curitiba, refuta-se a hipótese de que no lapso temporal investigado toda prestação de serviço público

<sup>14</sup> Para acessar na íntegra os acórdãos: PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0031644-49.2014.8.16.0001**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0007622-44.2016.8.16.0004**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0001119-70.2017.8.16.0004**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0003083-92.2016.8.16.0179**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0004379-92.2016.8.16.0004**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0004106-10.2015.8.16.0179**, 2018;

<sup>15</sup> Para acessar na íntegra os acórdãos: PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0006536-38.2016.8.16.0004**, 2019; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0005501-77.2015.8.16.0004**, 2019; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0007106-24.2016.8.16.0004**, 2019; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0002521-20.2015.8.16.0179**, 2018. PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001738-97.2017.8.16.0004**, 2018.

<sup>16</sup> O inteiro teor do acórdão que trazia em sua fundamentação os artigos 14 e 22 do CDC: PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001503-27.2016.8.16.0179**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001589-95.2016.8.16.0179**, 2018; PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0035321-24.2013.8.16.0001**, 2018.

havia sido adequada, sem necessidade de ingresso via judicial. Além disso, o dispositivo mais utilizado do CDC pelos magistrados, artigo 22, trata da eficiência e adequação do serviço, e que justamente é um dos artigos mais explorados pelo Código de Defesa do Usuário de Serviço Público. Passa-se a analisar os resultados obtidos na comarca de Londrina, também objeto de investigação.

Realizando nova busca no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná, somente alterando-se o campo da comarca, onde inseriu-se a comarca de Londrina, foram obtidos 5 resultados. Analisando-se as decisões judiciais, verificou-se que quatro não se tratavam de serviço público adequado. Assim, somente 1 (um) julgado se referia à prestação de serviço público, onde a parte ré era uma empresa concessionária. No acórdão, há menção de que “a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público é objetiva relativamente a terceiros usuários e não-usuários do serviço, segundo o art. 37, § 6º, da Constituição Federal” (PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Recurso Inominado nº 0012560-81.2018.8.16.0014, 2019).

Dessa forma, verifica-se, especialmente a partir da comarca de Curitiba, que houve nesse lapso temporal problemas na prestação de serviço público, embora não tenha havido a utilização do já em vigor Código de Defesa do Usuário de Serviço Público.

## **4 OS PORTAIS DA TRANSPARÊNCIA DO PODER EXECUTIVO E AS INOVAÇÕES TRAZIDAS PELA LEI 13.460/17**

O Código de Defesa do Usuário de Serviço Público introduziu algumas modificações a serem observadas pela Administração Pública direta e indireta, em especial no que tange à participação do usuário, aos mecanismos de recebimento e análise das manifestações encaminhadas e à Carta de Serviços ao Usuário.

Visto que já transcorreu mais de um ano desde que a legislação entrou em vigor para União, Estados, Distrito Federal e Municípios

com população acima de 500 mil habitantes, o escopo de análise dos portais da transparência será o sítio eletrônico do Estado do Paraná e dos Municípios de Curitiba e Londrina.

Os aspectos do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público a serem analisados pelo presente artigo se centrarão na análise do cumprimento da publicização de Carta de Serviços ao Usuário, disponibilização na internet de relatório de gestão (conforme artigo 14 da legislação, em que deve conter as manifestações encaminhadas pelos usuários e apontar falhas/sugerir melhorias na prestação de serviços públicos), desenvolvimento de mecanismos reativos para responder as manifestações dos usuários – através das ouvidorias, e publicação de classificação das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º (conforme artigo 23, §2º).

No sítio eletrônico do Estado do Paraná, digitou-se no campo de busca “Carta de Serviços ao Usuário”. No entanto, nenhum resultado foi encontrado. Tentou-se uma nova busca, agora com o número da legislação, digitando-se “lei 13.460”. Novamente, nenhum resultado foi encontrado. A busca pelo relatório de gestão também foi nesse mesmo sentido (PARANÁ. Portal da transparência do Estado do Paraná), mesmo havendo dispositivo na legislação determinando que este deverá estar disponível integralmente na internet.<sup>17</sup> Também não foi possível localizar a classificação das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, onde digitou-se os termos “classificação” e “ranking”.

É importante registrar que, ao digitar os termos no campo de busca do sítio eletrônico, sempre aparece abaixo as seguintes perguntas: “O termo digitado se refere ao nome de uma pessoa? O termo digitado se refere ao nome de um Órgão/Instituição do Estado? O

<sup>17</sup> Art. 15 [...] Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e  
II - **disponibilizado integralmente na internet**. (grifo próprio) (BRASIL, 2017).

termo digitado se refere a um cargo/função? O termo digitado se refere a um local (rua, bairro, município)? Ou, abaixo, para clicar em “mais opções?”. No entanto, não é muito funcional, pois muitas das buscas não possuem relação com as perguntas, e, ao clicar em “mais opções”, aparece o conteúdo do portal de forma esquematizada. Também se acessou ao sítio eletrônico do “paraná inteligência artificial”<sup>18</sup> – piá, buscando “carta de serviços ao usuário” e não houve localização (PIÁ, 2020).

Destaca-se que a legislação referente à proteção do usuário de serviço público (CDSUP), em seu artigo 1º, §1º, dispõe que o disposto nesta lei se aplica à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios (BRASIL, 2017), sem realizar quaisquer ressalvas. Nesse sentido, há uma obrigatoriedade dos Estados, em todas as esferas, de dar cumprimento aos dispositivos da lei.

Visto que o portal da transparência do Estado do Paraná possui ouvidoria *online*, entrou-se em contato por este canal de comunicação. No dia 17 de setembro de 2019, enviou-se uma mensagem solicitando acesso à Carta de Serviços ao Usuário e ao relatório de gestão anual dos serviços públicos. Até a data de 27 de agosto de 2020, não havia nenhum retorno, e, no histórico de contatos da ouvidoria não aparece mais a solicitação, tampouco informações.

Enfatiza-se que a possibilidade de solicitação de pedido de informações por qualquer interessado está prevista na Lei de Acesso à Informação, que estabelece, ainda, que os órgãos e entidades do Poder Público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na *internet*.<sup>19</sup> Ou

---

<sup>18</sup> A inteligência artificial e o governo digital podem ser aliados para a concretização de direitos sociais e prestação de serviços públicos, conforme: CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020. É necessário, entretanto, que se estructure de forma adequada, sem significar ainda maiores entraves de acesso.

<sup>19</sup> Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

seja, o canal de comunicação entre Administração Pública e cidadão já estava previsto anteriormente, não sendo uma inovação legislativa trazida pelo Código de Defesa do Usuário de Serviço Público.

Ainda, o artigo 11 da Lei de Acesso à Informação traz que o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível (BRASIL, 2011). Visto que a Carta de Serviços ao Usuário e o relatório de gestão anual já deveriam estar prontos e disponíveis aos cidadãos, o acesso a essas informações deveria ser concedido imediatamente.

O que o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público estabelece de forma diversa é que esse canal de comunicação seja através de ouvidoria – a Lei de Acesso à Informação não determina que hajam ouvidorias, somente que se tenha uma forma de encaminhamento de pedidos de acesso à informação na *internet*. Além disso, o código faz outra distinção, no sentido de que o recebimento, análise e resposta dos encaminhamentos de manifestações de usuários deverá ser realizado por meio de mecanismos proativos e reativos pelas ouvidorias (BRASIL, 2017).

O que seriam mecanismos proativos e reativos? A lei 13.460/17 não esclarece como seria essa atuação por parte das ouvidorias. A definição de proativo é de alguém que age antecipadamente, evitando ou resolvendo situações futuras. Reativo é aquele comportamento que faz reagir, que suscita reação (MICHAELIS). Realizando uma análise conjunta das características aplicadas às ouvidorias, pode-se extrair que o que se procura é uma resposta rápida dos órgãos e que já busque alguma solução de imediato.

Após perquirir no portal da transparência do Estado do Paraná, acessou-se o sítio eletrônico oficial do município de Curitiba.

---

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público (BRASIL, 2011).

Realizando a mesma pesquisa, onde digitou-se no campo de busca “Carta de Serviços ao Usuário”. No entanto, nenhum resultado foi encontrado. Tentou-se uma nova busca, agora com o número da legislação, digitando-se “lei 13.460”. Novamente, nenhum resultado foi encontrado (PARANÁ. Portal de transparência do Município de Curitiba).

No tocante ao relatório de gestão, encontrou-se os relatórios desde o ano de 1993 publicados no sítio eletrônico. Entretanto, realizando a análise do relatório de 2018 – ano em que já deveriam conter as informações referentes a falhas e melhorias na prestação dos serviços públicos –, verificou-se que o relatório não traz as informações referidas pela Lei 13.460/17. Também não é possível encontrar no portal a classificação das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, onde digitou-se os termos “classificação” e “*ranking*” (PARANÁ. Portal de transparência do Município de Curitiba).

Findada a análise no portal da transparência de Curitiba, partiu-se para a investigação no sítio eletrônico do município de Londrina. Ao entrar no sítio oficial, dentre os ícones em destaque na barra ao lado direito, encontrava-se “Carta de serviços”. Clicou-se no ícone, onde abriu, em outra página da internet, uma listagem com diversos serviços prestados.

Era possível clicar em cada um dos serviços prestados, onde apareciam as seguintes informações: descrição do serviço, exigências, se possui agendamento prévio, pagamento de taxas, formas de solicitação, se possui atendimento domiciliar, documentação necessária, prazos e acompanhamento, endereços para atendimento deste serviço e uma aba “fale com a ouvidoria”. As informações estavam dispostas de forma bem objetiva (PARANÁ. Portal da transparência do Município de Londrina).

O relatório de gestão, que deve ser confeccionado pela ouvidoria com as informações relativas à prestação de serviços públicos pela Administração Pública, contendo o ranking com a classificação das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, não foi

encontrado. Realizou-se a busca com os termos “relatório de gestão”, “classificação” e “ranking”, bem como foi investigado em todos os campos do sítio eletrônico (PARANÁ. Portal da transparência do Município de Londrina).

Dessa forma, verificou-se que nos portais da transparência do Estado do Paraná e do município de Curitiba não foi possível localizar a carta de serviços ao usuário, conforme determina o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público. No portal de Londrina, há a cartilha e uma relação dos serviços, mas não há essa classificação das entidades com maior incidência de falhas na prestação dos serviços públicos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho, retratou-se a importância que os serviços públicos desempenham para concretizar direitos fundamentais sociais, e que há direito fundamental a um serviço público adequado, nos quais deve haver a observância de determinados parâmetros para a sua concretização.

Os cidadãos, usuários de serviços públicos, por muitos anos ficaram com amparo legal deficitário, no que tange à defesa e proteção quando da prestação de serviços públicos. Neste sentido, utilizava-se do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em casos de má-prestação de serviço público. Contudo, era necessária uma leitura da legislação à luz da Constituição de 1988, visto que o CDC possui bases privatistas em seu regime.

Com a promulgação do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei 13.460/2017), a lacuna legislativa foi suprida. Neste sentido, o presente artigo buscou verificar a aplicação do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público em decisões judiciais, a partir do sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. No entanto, realizando uma busca, obtiveram-se apenas 2 resultados mencionando a lei.

Visto que a legislação trata da defesa e proteção dos usuários de serviços públicos, estabelecendo diretrizes, direitos e deveres, e que em 2 anos da lei estar em vigor (lapso temporal da pesquisa) foram encontrados julgados de forma escassa, alterou-se a hipótese e realizou-se nova pesquisa jurisprudencial. Com a nova hipótese, de que houve prestação adequada do serviço público neste período, realizou-se novamente a busca jurisprudencial nas comarcas de Curitiba e Londrina e, então, foram encontrados resultados.

No sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná, a análise efetuada foi quantitativa e qualitativa. A análise qualitativa revelou que, nas situações em que o direito a um serviço público adequado é atingido, os magistrados ainda estão se utilizando do Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo um código específico em vigor.

Neste sentido, a pesquisa jurisprudencial desvelou-se de suma importância para advertir que o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público ainda não está sendo utilizado pelos tribunais, mesmo quando esta legislação dispõe de um dispositivo específico acerca das diretrizes de como deve ser a prestação do serviço público. É possível que a não aplicação esteja ocorrendo em virtude de a lei específica ser recente, cabendo novamente uma análise posterior a fim de verificar se o resultado se repetirá.

Além disso, realizou-se uma análise nos portais da transparência do Estado do Paraná e Municípios de Curitiba e Londrina, a fim de verificar se alguns aspectos da legislação estavam sendo cumpridos. Verificou-se que com relação à Carta de Serviços ao Usuário, esta somente foi localizada no sítio eletrônico de Londrina, com as disposições bem objetivas. A ouvidoria do Estado do Paraná não deu retorno – sendo que foram solicitadas informações que já deveriam estar públicas, então a resposta deveria ser imediata.

A pesquisa realizada nos poderes Judiciário e Executivo concluiu no sentido de que o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público vem sendo pouco utilizado, refutando-se a hipótese inicialmente posta e revelando um cenário preocupante em termos de proteção ao

usuário de serviço público, especialmente se analisarmos a importância da cartilha para concretização de uma maior transparência no âmbito da gestão municipal e estadual.

Ressalta-se a necessidade de um controle dos Municípios e Estados, a fim de fiscalizar o cumprimento da Carta de Serviços do Usuário, importante instrumento para aprimorar a prestação dos serviços públicos e para uma aproximação entre a Administração Pública e a sociedade. Além disso, evidencia-se que a difusão da Lei 13.460/17, a partir de cursos nos poderes Executivo e Judiciário é imprescindível, pois muitas vezes não há a aplicação de determinado instrumento por uma falta de conhecimento.

## REFERÊNCIAS

ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Direito dos Serviços Públicos**. 4. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

BACELLAR FILHO, Romeu Felipe. O poder normativo dos entes reguladores e a participação dos cidadãos nesta atividade: serviços públicos e direitos fundamentais: os desafios da regulação na experiência brasileira. **Actualidad en el Derecho Público**, Buenos Aires, n. 18-20, Ad-Hoc, p. 61-73, jan./dez. 2002.

BONFIM, Alexandre Bley R. Breves apontamentos sobre a aplicabilidade restrita do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de transporte coletivo municipal de passageiros. **A&C, Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 10, n. 39, p. 163-182, jan./mar. 2010.

BRASIL. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)>. Acesso em: 16 set. 2019.

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: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial 2013/0344317-5**, julgada em 7 de maio de 2015. Ministro Antonio Carlos Ferreira (relator). Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num\\_registro=201303443175&-dt\\_publicacao=19/05/2015](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201303443175&-dt_publicacao=19/05/2015)>. Acesso em: 08 fev. 2019.

CADEMARTORI, Luiz Henrique Urquhart; OLIVEIRA, Vitória Cristina. Constitucionalização do Direito Administrativo e Sindicabilidade do Ato Discricionário. **Revista de Estudos Institucionais**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 168-191, jan./jul. 2016.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Revista Sequência**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020.

GABARDO, Emerson. **O novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público: Lei 13.460/17**. 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: 12 fev. 2019.

HACHEM, Daniel Wunder. A maximização dos direitos fundamentais econômicos e sociais pela via administrativa e a promoção do desenvolvimento. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, v. 13, n. 13, Curitiba, UniBrasil, p. 340-399, jan./jun. 2013.

HACHEM, Daniel Wunder. Direito fundamental ao serviço público adequado e capacidade econômica do cidadão: repensando a universalidade do acesso à luz da igualdade material. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 14, n. 55, p. 123-158, jan./mar. 2014.

HACHEM, Daniel Wunder. **Tutela administrativa efetiva dos direitos fundamentais sociais: por uma implementação espontânea, integral e igualitária**. 2014. 614 f. Tese (Doutorado em Direito – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014).

HACHEM, Daniel Wunder; FARIA, Luzardo. A proteção jurídica do usuário de serviço público entre o Direito Administrativo e o Código de Defesa

do Consumidor: a necessidade de uma filtragem constitucional. **Revista de Direito Brasileira**, São Paulo, v. 15, n. 6, p. 311-336, set./dez. 2016.

LIMA, Vivian Cristina. A proteção ao usuário de serviço público no contexto da reforma do Estado. **Revista da Faculdade de Direito da UFPR**, v. 34, p. 187-201, 2000.

MARRARA, Thiago. **O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n. 13.460/2017): seis parâmetros de aplicabilidade**. Disponível em: <<http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/thiagomarrara/o-codigo-de-defesa-do-usuario-de-servicospublicos-lei-n-13460-2017-seis-parametros-deaplicabilidade>>. Acesso em: 12 fev. 2019.

MAROCCO, Jair Sá. Contornos à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos. **Revista Estudos Jurídicos**, São Paulo, n. 34, p. 180-203, jul./ago. 2010.

MICHAELIS. **Dicionário da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/>>.

PARANÁ. **Portal da transparência do Estado do Paraná**. Disponível em: <<http://www.transparencia.pr.gov.br/pte/home?windowId=505>>.

PARANÁ. **Portal de transparência do Município de Curitiba**. Disponível em: <<https://www.transparencia.curitiba.pr.gov.br/>>.

PARANÁ. **Portal da transparência do Município de Londrina**. Disponível em: <<http://www.londrina.pr.gov.br/index.php?Itemid=1765>>.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001738-97.2017.8.16.0004**, julgado em 02 de agosto de 2018. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006765701/Ac%-C3%B3rd%C3%A3o-0001738-97.2017.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001589-95.2016.8.16.0179**, julgado em 23 de agosto de 2018. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006880941/Ac%-C3%B3rd%C3%A3o-0001589-95.2016.8.16.0179>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0001503-27.2016.8.16.0179**, julgado em 13 de setembro de 2018. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível

em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006913131/Ac%C3%B3-000150327.2016.8.16.0179>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0002521-20.2015.8.16.0179**, julgado em 22 de novembro de 2018. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007460071/Ac%C3%B3-0002521-20.2015.8.16.0179>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0035321-24.2013.8.16.0001**, julgado em 28 de junho de 2018. Desembargador Luiz Cesar Nicolau (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000005458161/Ac%C3%B3-0035321-24.2013.8.16.0001>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0031644-49.2014.8.16.0001**, julgado em 13 de dezembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007653801/Ac%C3%B3-0031644-49.2014.8.16.0001>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0003083-92.2016.8.16.0179**, julgado em 27 de setembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007278581/Ac%C3%B3-0003083-92.2016.8.16.0179>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0004106-10.2015.8.16.0179**, julgado em 13 de setembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006873201/Ac%C3%B3-0004106-10.2015.8.16.0179>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0004379-92.2016.8.16.0004**, julgado em 27 de setembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006784891/Ac%C3%B3-0004379-92.2016.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0054314-23.2010.8.16.0001**, julgado em 12 de julho de 2018. Desembargador Gilberto Ferreira (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/>

jurisprudencia/j/4100000004830191/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0054314-23.2010.8.16.0001#integra\_4100000004830191>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0001119-70.2017.8.16.0004**, julgado em 13 de dezembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007829341/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0001119-70.2017.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0005501-77.2015.8.16.0004**, julgado em 07 de fevereiro de 2019. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007750981/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0005501-77.2015.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0006536-38.2016.8.16.0004**, julgado em 07 de fevereiro de 2019. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007734311/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0006536-38.2016.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0007622-44.2016.8.16.0004**, julgado em 13 de dezembro de 2018. Desembargador Coimbra de Moura (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000006775751/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-000762244.2016.8.16.0004>>.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível número 0007106-24.2016.8.16.0004**, julgado em 07 de fevereiro de 2019. Desembargador Rafael Vieira de Vasconcellos Pedroso (relator). Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000007742871/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0007106-24.2016.8.16.0004>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0007103-69.2016.8.16.0004**, julgado em 07 de outubro de 2019. Juiz substituto Juiz Carlos Henrique Licheski Klein (relator). Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000009766401/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0007103-69.2016.8.16.0004>>.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação Cível número 0005904-17.2013.8.16.0004**, julgado em 09 de março de 2020. Juíza substituta Angela Maria Machado Costa (relatora). Disponível em: <<http://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/410000000590417.2013.8.16.0004>>.

portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/4100000010586351/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0005904-17.2013.8.16.0004>.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, **Recurso Inominado número 0012560-81.2018.8.16.0014**, julgado em 11 de novembro de 2019. Juíza Bruna Greggio (relatora). Disponível em: <[https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000010086771/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0012560-81.2018.8.16.0014#integra\\_2100000010086771](https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000010086771/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0012560-81.2018.8.16.0014#integra_2100000010086771)>.

SALGADO, Eneida Desiree. **Lei de Acesso à Informação (LAI): comentários à Lei nº 12.527/2011 e ao Decreto nº 7.724/2012**. São Paulo: Atlas, 2015. (Coleção direito administrativo positivo; v. 33/ Irene Patrícia Nohara, Marco Antonio Praxedes de Moraes Filho, coordenadores).

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. Coimbra: Almedina, 2014.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. **Regime jurídico do serviço público: garantia fundamental do cidadão e proibição de retrocesso social**. 2009. 214 f. Tese (Doutorado em Direito – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009).

---

## CYNTHIA GRUENDLING JURUENA

Doutoranda em Direito, Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), com bolsa Capes proex tipo I. Mestre em Direito, Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), com bolsa Capes prosup tipo II. Pesquisadora do Núcleo de Pesquisas em Políticas Públicas e Desenvolvimento Humano (NUPED/PUCPR) e da Rede Direito Administrativo Social. Diretora acadêmica do Instituto Política por.de.para mulheres. Secretária-executiva da Revista Direito Econômico e Socioambiental – PUCPR.

Endereço Profissional: Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Rua Imaculada Conceição, 1155 - Prado Velho, Curitiba, BR, CEP 80215-901.

**ORCID ID:** <https://orcid.org/0000-0003-0998-3560>

**E-MAIL:** [cjuruena@gmail.com](mailto:cjuruena@gmail.com)

**VIVIAN CRISTINA LIMA LÓPEZ VALLE**

Em estágio pós-doutoral pela Universitat Rovira i Virgili na Espanha. Possui mestrado e doutorado em Direito do Estado pela Universidade Federal do Paraná - UFPR. É integrante do Instituto Paranaense de Direito Administrativo. Coordenadora Adjunta do Curso de Direito da PUCPR e Coordenadora do Curso de Pós-Graduação em Licitação em Contratos Administrativos com Tópicos Especiais em Direito das Concessões da PUCPR.

Endereço Profissional: Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Rua Imaculada Conceição, 1155 - Prado Velho, Curitiba, BR, CEP 80215-901.

**ORCID ID:** <https://orcid.org/0000-0002-5793-2912>.

**E-MAIL:** [vivianvalle@terra.com.br](mailto:vivianvalle@terra.com.br)

Recebido em: 30/08/2020

Aceito em: 05/04/2021