

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, prestados pela administração direta, indireta e os delegados pela União.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta da União, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 1º Considera-se usuário a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza efetiva ou potencialmente os serviços referidos neste artigo.

§ 2º Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

§ 3º As agências reguladoras e fiscalizadoras da prestação de serviços públicos submetidas a normas legais, regulamentares ou regimentais concernentes à proteção e defesa dos direitos dos usuários aplicarão subsidiariamente as disposições desta Lei, sem prejuízo do preceituado no art. 23.

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a que está subordinada ou vinculada a entidade ou órgão executor.

Parágrafo único. A periodicidade será, no mínimo, anual.

Art. 3º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios da universalidade, generalidade, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I – a adequada prestação dos serviços, nos termos do art. 2º desta Lei, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos atender às seguintes exigências:

- a) urbanidade e respeito no atendimento aos usuários;
- b) atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, gestantes, doentes e portadores de deficiência;
- c) adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- d) igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- e) cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- f) fixação e observância de horário de normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- g) adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- h) autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- i) manutenção e instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- j) observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

II – a participação na fiscalização da execução e avaliação dos serviços, conforme definido em regulamento específico;

III – o acesso direto e facilitado ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que aqueles estiverem subordinados ou vinculados;

IV – a obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha, e sem discriminação;

V – o sigilo, o acesso e a obtenção de fotocópias das informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços, observado o disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal;

VI – a obtenção de informações precisas sobre:

- a) o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- c) os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- d) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- e) a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- f) as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado;
- g) minutas de contratos-padrão, que deverão ser redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e de fácil compreensão;

h) conteúdo dos bancos de dados de interesse públicos relativos a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte;

i) composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, devendo o usuário receber, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado.

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

CAPÍTULO III DOS DEVERES DO USUÁRIO

Art. 5º São deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé;
- II – prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;
- III – comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas pelos prestadores de serviços;
- IV – não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento.

CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS E DAS COMISSÕES DE ÉTICA

Art. 6º É o Poder Executivo autorizado a criar Ouvidorias de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com competência para avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive às Comissões de Ética, visando à:

- I – melhoria dos serviços públicos;
- II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V – proteção dos direitos dos usuários;
- VI – garantia da qualidade dos serviços prestados.

Art. 7º Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO V DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 8º Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 9º Os procedimentos administrativos advindos desta Lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economicidade, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 10. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo quando outros não forem estabelecidos em lei:

I – 2 (dois) dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II – 5 (cinco) dias para:

- a) efetivação de notificação ou intimação pessoal;
- b) elaboração de informação sem caráter técnico;
- c) decisões no curso do processo;

III – 15 (quinze) dias para:

- a) elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- b) para decisão final, a contar do término da instrução;
- c) manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 11. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 12. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 13. O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I – a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II – o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III – informações sobre o fato e sua autoria;

IV – indicação das provas de que tenha conhecimento;

V – data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 14. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 15. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio de quem praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 16. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

II – ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III – ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV – formular alegações e apresentar documentos que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Art. 17. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

§ 1º Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 18. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 19. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 20. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Art. 21. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta Lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III – elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta Lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

Art. 22. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Civis da União e normas regulamentares, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23. Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as normas contidas nas Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 24. São legitimadas para o exercício da participação e defesa dos direitos estabelecidos nesta Lei as entidades constituídas há mais de 1 (um) ano.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor dentro de 90 (noventa) dias a contar da sua promulgação.

Senado Federal, em 11 de junho de 2002

Senador Ramez Tebet
Presidente do Senado Federal