



CÂMARA DOS DEPUTADOS

*** PROJETO DE LEI N.º 6.953-A, DE 2002**
(Do Senado Federal)

PLS n° 439/1999
Ofício (SF) n° 588/2002

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, prestados pela administração direta, indireta e os delegados pela União; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação do Projeto de Lei nº 674/99, apensado, e pela rejeição dos de nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados (Relator: DEP. MARCOS AFONSO); da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação dos Projetos de Lei nºs 674/99, 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados, com substitutivo (Relator: DEP. CANDINHO MATTOS); e da Comissão de Finanças e Tributação, pela adequação financeira e orçamentária deste e dos de nºs 674/99, 1.678/99, 1.896/99 e 1.397/03, apensados, e do Substitutivo da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, com emendas; e pela inadequação financeira e orçamentária do de nº 2.086/99, apensado (Relator: DEP. RAUL JUNGSMANN).
PENDENTE DE PARECER DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS;

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;

FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54);

E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54).

APENSE-SE A ESTE O PL 674/99 E SEUS APENSADOS.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

(*) Atualizado em 03/04/2014 para inclusão de apensado

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Projetos apensados: 674-B/99 (1678/99, 1896/99 e 2086/99) e 1.397/03

III – Na Comissão de Finanças e Tributação:

- Parecer do Relator
- Emendas oferecidas pelo Relator (6)
- Parecer da Comissão

IV – Novas apensações: 4907/05, 5600/05, 6926/06, 6861/10, 679/11, 1165/11, 2007/11, 6002/13 e 6882/13

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

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO II
Dos Direitos e Garantias Fundamentais**

**CAPÍTULO I
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do "de cujus";

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá júízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido, quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á "habeas corpus" sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por "habeas corpus" ou "habeas data", quando o responsável pela ilegalidade

ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

- a) partido político com representação no Congresso Nacional;
- b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á "habeas data":

- a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;
- b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

- a) o registro civil de nascimento;
- b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de "habeas corpus" e "habeas data", e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

** Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 14/02/2000.*

.....

TÍTULO IV
DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES

CAPÍTULO I
DO PODER LEGISLATIVO

.....
Seção VIII
Do Processo Legislativo
.....

.....
Subseção III
Das Leis
.....

Art. 65. O projeto de lei aprovado por uma Casa será revisto pela outra, em um só turno de discussão e votação, e enviado à sanção ou promulgação, se a Casa revisora o aprovar, ou arquivado, se o rejeitar.

Parágrafo único. Sendo o projeto emendado, voltará à Casa iniciadora.

.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

TÍTULO I
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no âmbito da administração pública federal.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta;

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

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

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VIII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

.....
.....



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 674-B, DE 1999 **(Do Sr. Celso Russomanno)**

Dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, pela aprovação deste e pela rejeição dos de nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados (Relator: DEP. MARCOS AFONSO); da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e dos de nºs 674/99, 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados, com substitutivo (Relator: DEP. CANDINHO MATTOS).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE, E MINORIAS;
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54);
E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54).

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário – Art. 24, II, “g”

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Projetos apensados: 1678/99, 1896/99 e 2086/99

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias:

- Parecer do Relator
- Parecer da Comissão

IV – Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- Parecer do Relator
- Substitutivo oferecido pelo Relator
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I Das Disposições Preliminares

Art. 1º - Esta lei estabelece normas gerais sobre o regime de participação e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no exercício da função administrativa, diretamente ou sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

Parágrafo único - Considera-se usuário a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza ou pode utilizar os serviços referidos neste artigo.

Art. 2º - No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral dos serviços públicos, indicando:

I - a entidade ou órgão executor;

II - a autoridade administrativa a que está subordinada ou vinculada a entidade ou órgão executor;

III - a avaliação, quando houver, dos serviços prestados no exercício anterior;

IV - o prazo, a forma e local para os usuários apresentarem reclamações e sugestões referentes aos serviços.

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

Art. 4º - Para a adequada prestação dos serviços públicos é indispensável a participação do usuário no planejamento, fiscalização da execução e avaliação dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e as de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício.

Parágrafo único - Consideram-se meios necessários ao exercício da participação:

I - livre acesso às informações referentes ao planejamento, execução, fiscalização, avaliação, custo, segurança, duração, eficácia, normas legais, regulamentares e, quando cabíveis, contratuais que regulam a execução do serviço;

II - acesso direto e facilitado do usuário;

- a) ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço;
- b) ao órgão ou entidade a que o executor do serviço estiver vinculado ou subordinado;
- c) ao Serviço de Atendimento do Usuário, à Comissão de Avaliação e aos Conselhos Nacional, Estadual e Municipal de Serviço Público, nos termos desta lei.

III - registro gratuito, sem requisitos formais e mediante entrega de recibo, de sugestões e críticas sobre o serviço prestado e a forma de sua execução.

Art. 5º - A participação do usuário poderá ser exercida diretamente ou através das entidades indicadas no artigo 10 desta lei.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 6º - São direitos do usuário, sem prejuízo de outros decorrentes de tratado, convenções, leis, atos e contratos:

I - a adequada prestação dos serviços, nos termos do art. 3º desta lei;

II - a participação no planejamento, na fiscalização da execução e avaliação dos serviços;

III - o acesso a registros administrativos e informações sobre atos do governo, observado o disposto no artigo 5º, XXXIII, da Constituição Federal;

IV - a obtenção e utilização do serviço com liberdade de escolha, observadas as normas legais;

V - o sigilo e acesso das informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores dos serviços, observado o disposto no artigo 5º, X, da Constituição Federal, podendo fotocopiá-las;

VI - o acesso e fruição do serviço sem discriminação;

VII - atendimento preferencial, no caso de usuário idoso, gestante ou portador de deficiência física.

Art. 7º - Aplica-se subsidiariamente a esta lei o contido na Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990, em especial os dispositivos que tratam:

- I - dos direitos básicos do consumidor;
- II - da proteção ao consumidor e reparação dos danos;
- III - da responsabilidade do fornecedor de serviços;
- IV - das práticas comerciais e cláusulas contratuais abusivas.

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.

CAPÍTULO III Dos Deveres do Usuário

Art. 9º - 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 dos serviços;
- IV - não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento;
- V - não alterar a verdade dos fatos;
- VI - não opor resistência injustificada para a prestação adequada dos serviços.

CAPÍTULO IV Da legitimação

Art. 10 - Estão legitimados para o exercício da participação e defesa dos direitos estabelecidos nesta lei:

- I - o usuário;
- II - a entidade legalmente constituída há mais de um ano que inclua entre seus objetivos institucionais a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei.

CAPÍTULO V

Do Conselho Nacional de Serviço Público

Art.11 - Fica criado, no âmbito da União, o Conselho Nacional de Serviço Público, órgão consultivo do Poder Executivo, com a finalidade de formular e fiscalizar as políticas gerais e setoriais de prestação dos serviços públicos.

§ 1º - O Conselho Nacional de Serviço Público será composto por:

I - vinte e cinco por cento de membros indicados pelo Poder Público;

II - vinte e cinco por cento de membros indicados pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos;

III - cinquenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de usuários de serviços públicos, legalmente constituídas há mais de dois anos;

§ 2º - Caberá ao Conselho Nacional de Serviço Público:

I - opinar sobre a política nacional de serviço público, especialmente no que se refere à defesa dos direitos e interesses do usuário;

II - propor critérios para a delegação dos serviços;

III - estabelecer as diretrizes de prestação, avaliação e aprimoramento dos serviços;

IV - realizar consultas e audiências públicas no caso de questões de relevância que envolvam interesse geral;

V - estabelecer outros meios que favoreçam o efetivo exercício dos direitos de participação e de defesa do usuário estabelecidos nesta lei;

VI - indicar um Ouvidor para a defesa do usuário, observadas as disposições desta lei;

VII - publicar, anualmente, em meio oficial e em jornal de grande circulação, relatório circunstanciado de suas atividades;

§ 3º - As sessões do Conselho serão públicas e suas pautas deverão ser publicadas em meio oficial com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

§ 4º - Os Estados, o Distrito Federal e os Municípios que instituírem órgãos colegiados, com observância das disposições deste artigo, atuarão de forma integrada ao Conselho Nacional de Serviço Público.

CAPÍTULO VI Dos Serviços de Atendimento ao Usuário

Art. 12 - Os prestadores de serviços públicos manterão Serviço de Atendimento ao Usuário, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de fiscalizar a adequação e eficiência do atendimento.

§ 1º - Os Serviços de Atendimento ao Usuário deverão:

I - situar-se em locais de fácil acesso ao usuário;

II - afixar de forma legível e didática:

- a) o local e hora de atendimento, bem como o nome do responsável pelo serviço;
- b) a descrição dos serviços e dos indicadores de desempenho;
- c) as eventuais modificações previstas na prestação do serviço, explicitando suas condições e duração;
- d) o resultado da avaliação efetuada no exercício anterior.

Art. 13 - As sugestões e reclamações do usuário relativas à prestação dos serviços serão numeradas e registradas em livro próprio, mediante entrega de certificado de registro.

§ 1º - Os registros a que se refere este artigo serão públicos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

§ 2º - Os prestadores de serviços colocarão à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a elaboração das sugestões e reclamações.

Art. 14 - Os Serviços de Atendimento ao Usuário encaminharão anualmente relatório circunstanciado de suas atividades às Comissões de Avaliação previstas no artigo 15 desta lei.

CAPÍTULO VII Das Comissões de Avaliação

Art. 15 - A qualidade dos serviços e a observância dos direitos e princípios estabelecidos nesta lei serão periodicamente avaliados, externa e internamente, pelo prestador do serviço e por uma Comissão de Avaliação especialmente constituída para este fim, observando-se:

I - a Comissão de Avaliação será composta por:

a) cinquenta por cento de membros indicados pelo Poder Público quando o serviço for prestado pela administração pública direta ou indireta, e quando o serviço for prestado por particular, vinte e cinco por cento de membros indicados pelo executor do serviço e vinte e cinco por cento de membros indicados pelo órgão ou entidade do Poder Público;

b) cinquenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de defesa do usuário;

II - os membros indicados ou eleitos para compor a Comissão de Avaliação terão mandato de dois anos, admitida uma recondução;

III - os membros da Comissão de Avaliação não serão remunerados, ressalvada a ajuda de custo por reunião da qual participem;

IV - a Comissão de Avaliação poderá ser assessorada por pessoa física ou jurídica especializada;

V - o ato de instalação da Comissão de Avaliação deverá ser publicado em órgão oficial e amplamente divulgado, devendo conter:

a) indicação dos membros e o segmento que representam;

b) o prazo de funcionamento;

c) o prazo, modo e local para o usuário apresentar reclamações e sugestões referentes aos serviços.

§ 1º - a avaliação a que se refere este artigo terá periodicidade anual, devendo ser publicada e amplamente divulgada pelo prestador do serviço, indicando, obrigatoriamente:

a) o serviço público prestado;

b) as pessoas jurídicas de direito público ou privado responsáveis pela prestação e supervisão do serviço;

- c) os membros da Comissão de Avaliação;
- d) o atendimento aos princípios e direitos estabelecidos nesta lei;
- e) o cumprimento das metas eventualmente fixadas para a prestação do serviço;
- f) as reclamações, sugestões e representações relativas à prestação dos serviços;
- g) a avaliação do Serviço de Atendimento ao Usuário;
- h) o parecer do órgão responsável pela prestação ou supervisão do serviço; e,
- i) quando houver, a declaração de voto.

CAPÍTULO VIII Das Ouvidorias de Defesa do Usuário

Art. 16 - Fica criada, no âmbito da União, a Ouvidoria de Defesa do Usuário de Serviço Público, órgão subordinado ao Conselho Nacional de Serviço Público.

Art. 17 - O Ouvidor será indicado pelo Conselho Nacional de Serviço Público e nomeado pelo Presidente da República, após argüição e aprovação pelo Senado Federal, com mandato de dois anos, permitida uma recondução.

Art. 18 - Ao Ouvidor competirá:

I - atuar, de ofício ou por provocação, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos do usuário dos serviços públicos contra atos e omissões ilegais ou manifestamente injustos praticados pelos prestadores de serviço;

II - receber e apurar as reclamações ou denúncias relativas à prestação dos serviços, recomendando aos órgãos competentes, quando cabível, a instauração de sindicâncias, processos administrativos ou auditorias;

III - recomendar a correção de atos e procedimentos que violem os princípios estabelecido nesta lei;

IV - sugerir aos prestadores medidas de aprimoramento e adequação dos serviços;

V - difundir amplamente os direitos do usuário;

VI - apresentar anualmente ao Conselho Nacional de Serviço Público relatório circunstanciado de suas atividades e dos resultados obtidos.

§ 1º - Não serão objeto de apreciação do Ouvidor as questões judiciais ~~judiciais~~ administrativas pendentes de decisão.

§ 2º - O recebimento de reclamações ou denúncias pelo Ouvidor não implicará na suspensão ou interrupção dos prazos administrativos.

Art. 19 - O Ouvidor, no uso de suas atribuições, terá acesso a todo e qualquer documento referente à prestação dos serviços, podendo requisitá-lo para exame e posterior devolução.

Art. 20 - Todos os servidores do Poder Público deverão prestar apoio e informações ao Ouvidor em caráter prioritário e em regime de urgência.

§ 1º As informações requisitadas, por escrito, pelo Ouvidor, deverão ser prestadas no prazo de 72 (setenta e duas) horas, responsabilizando-se quem der causa ao atraso.

§ 2º A impossibilidade de cumprir o prazo determinado no parágrafo anterior deverá ser comprovada, em igual prazo.

Art. 21 - Ao Ouvidor será vedado:

I - receber, a qualquer título e sob qualquer pretexto, honorários, porcentagens ou custas;

II - exercer outra função pública ou atividade privada remunerada de qualquer espécie, salvo a de magistério superior;

III - participar de sociedade comercial, na forma da lei;

IV - exercer atividade político-partidária, salvo exceções previstas em lei.

Art. 22 - Qualquer cidadão poderá representar contra o Ouvidor junto ao Conselho Nacional de Serviço Público, assegurado o direito a ampla defesa e ao contraditório.

Parágrafo único - Será destituído do cargo o Ouvidor que:

I - infringir o disposto no artigo anterior;

II - abusar das prerrogativas do cargo;

III - negligenciar o cumprimento de suas atribuições;

IV - sofrer condenação criminal em sentença transitada em julgado.

Art. 23 - O Ouvidor poderá requisitar, com ônus, servidores de órgãos ~~entidades~~ integrantes da administração pública direta e indireta, quaisquer que sejam as funções a serem exercidas, observado o disposto no artigo 18 desta lei.

Art. 24 - As Ouvidorias criadas pelos órgãos colegiados instituídos na forma do artigo 11 parágrafo 4º desta lei, poderão atuar de forma integrada à Ouvidoria de Defesa do Usuário de Serviço Público.

CAPÍTULO IX Da Apuração de Violação dos Direitos do Usuário

Art. 25 - De ofício ou mediante representação do interessado, o dirigente do órgão responsável pela prestação do serviço promoverá a apuração de qualquer violação dos direitos do usuário que chegue ao seu conhecimento.

Art. 26 - A instauração do processo será feita por ato administrativo devidamente fundamentado em que se designará o servidor encarregado da apuração dos fatos, sendo-lhe assegurado todos os meios e recursos necessários ao desempenho da tarefa que lhe foi atribuída.

Art. 27 - Os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão, e com a assinatura do agente público responsável.

Art. 28 - Serão observados os seguintes prazos:

I - dois dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - cinco dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - cinco dias, para decisões no curso do processo;

VI - quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - dez dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 29 - Se no decorrer da apuração surgirem provas, ainda que indiciárias, ~~que~~ digam respeito a possível responsabilidade de algum servidor ou preposto de pessoa física ou jurídica de direito privado prestadora de serviço público, deverá ele ser ouvido e prestar esclarecimentos, facultando-se-lhe produzir provas que julgar convenientes.

Art. 30 - Durante a tramitação do processo serão assegurados aos interessados os direitos de:

I - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

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

III - formular alegações e apresentar documentos os quais serão juntados aos autos e levados em consideração pelo responsável pela apuração dos fatos.

Art.31 - 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 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 documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento autorizará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art.32 - Concluída a instrução, o responsável pela apuração deverá elaborar relatório de todos os atos do processo e opinar conclusivamente, encaminhando os autos à autoridade que determinou a instauração do processo.

Art. 33 - O dirigente do órgão responsável pela apuração deverá proferir decisão que, conforme o caso, poderá ser:

I - arquivamento dos autos;

II- determinação da prática dos atos que se fizerem necessários para atendimento dos direitos do usuário;

III- encaminhamento dos autos ou das peças que julgue pertinentes ao órgão competente para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal contra os responsáveis pelas violações dos direitos do usuário ou, se competente, determinar a apuração.

Art. 34 - Sempre que no processo for identificada alguma deficiência na

prestação dos serviços, por inadequação de procedimentos, deficiência de meios ou outra qualquer causa, a autoridade responsável pela decisão final promoverá correção de tudo quanto entendido como insatisfatório.

Art. 35 - Aplicam-se ao processo regulado neste Capítulo, no que forem compatíveis, os preceitos legais do processo administrativo.

CAPÍTULO X Das Disposições Transitórias e Finais

Art.36 - Fica o Poder Executivo autorizado no ano de 1999 a efetuar as despesas necessárias à instalação do Conselho Nacional de Serviço Público e da Ouvidoria de Defesa do Usuário, podendo remanejar, transferir ou utilizar saldos orçamentários, empregando como recursos dotações destinadas às atividades finalísticas e administrativas do Ministério do Orçamento e Gestão.

Art. 37 - Os contratos mantidos entre o Poder Público e prestadores privados de serviços públicos deverão ser adequados às exigências estabelecidas nesta lei no prazo de 90 (noventa) dias, contado de sua publicação.

Art. 38. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Que cidadão brasileiro já não enfrentou filas homéricas, descaso, lentidão, mau-humor e até distrato por parte do servidor público, sem contar o extravio e desaparecimento de documentos.

É importante ressaltar que não se trata da totalidade dos serviços públicos e seus servidores, mas existe uma parte que acaba por desprestigiá-lo, fazendo parecer que o funcionário público não quer trabalhar e que o consumidor do serviço público é apenas um pedinte e não tem direitos.

Afim de melhorar a qualidade dos citados serviços e regulamentando o artigo 37, §3º da Constituição Federal em vigor e artigo 27 da Emenda Constitucional n.º 19, resolvemos apresentar projeto de lei de competência do Legislativo com o objetivo de melhor a qualidade.

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

Este Projeto visa estabelecer eficientes regras sobre ~~o regime~~ de participação e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no exercício de suas funções ou sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

Para a adequada prestação dos serviços públicos é indispensável a participação do usuário no planejamento, fiscalização da execução e avaliação dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e às de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício.

Nesse sentido e preocupado com a qualidade dos serviços públicos, é que proponho o presente projeto de lei, o qual espero venha a merecer o apoio e a aprovação dos meus pares.

Atenciosamente,

20/09/99


Deputado Celso Russomanno
PPB/SP

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI
CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

TÍTULO II
Dos Direitos e Garantias Fundamentais

CAPÍTULO I
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade

do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

TÍTULO III Da Organização do Estado

CAPÍTULO VII Da Administração Pública

SEÇÃO I Disposições Gerais

Art. 37 - A administração pública direta, indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

* Artigo, "caput" com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 .

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

* § 3º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998 .

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;

** Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 06 1998 .*

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art.5º, X e XXXIII;

** Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 06 1998 .*

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

** Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04 06 1998.*

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

EMENDA CONSTITUCIONAL 19 DE 04 DE JUNHO 1998

MODIFICA O REGIME E DISPÕE SOBRE PRINCÍPIOS E NORMAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, SERVIDORES E AGENTES POLÍTICOS, CONTROLE DE DESPESAS E FINANÇAS PÚBLICAS E CUSTEIO DE ATIVIDADES A CARGO DO DISTRITO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 27 - O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA CONSUMIDOR

TÍTULO I Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 1º - O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art.48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....
.....

PROJETO DE LEI
Nº 1.678, DE 1999
(Do Sr. Paulo Octávio)

Institui a lei de defesa do usuário de serviços públicos.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta, nos termos do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, o disposto no art. 37. § 3º, da Constituição Federal.

Art. 2º Para os fins desta lei, considera-se:

I – usuário de serviço público, a pessoa física ou jurídica, ou a coletividade de pessoas às quais se destine a prestação de serviço público ou que sejam atendidas por agente público em razão de assunto no qual estejam diretamente interessadas ou no qual tenha interesse terceiro que tenha confiado mandato especificamente voltado a essa finalidade:

II – serviço público, toda atividade desenvolvida pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, inclusive no âmbito das concessionárias e permissionárias de serviços públicos, voltada de forma permanente ou esporádica a assegurar utilidade ou conveniência à população ou ao atendimento, ainda que eventual, de usuário de serviço público:

III – fornecedor de serviço público, a pessoa física ou jurídica, que, permanente ou eventualmente, gerencie ou mantenha a prestação de serviço público ou o atendimento de usuário de serviço público mediante o concurso de agente público;

IV – agente público, a pessoa encarregada da execução direta de serviço público.

Art. 3º São direitos do usuário de serviço público:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas potencialmente lesivas no fornecimento de serviços públicos;

II – a divulgação dos serviços públicos à sua disposição e a educação acerca de seu uso, vedado o enaltecimento de autoridade ou de agente público;

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos;

IV – o acesso aos órgãos administrativos, mediante reclamações formuladas por escrito, nos termos desta lei e com os efeitos aqui estabelecidos;

V – a inversão do ônus da prova a seu favor, em processo civil ou administrativo, quando for verossímil sua alegação ou quando for hipossuficiente;

VI – a assistência judicial e administrativa gratuita, quando for comprovadamente carente de recursos, ou quando não possa supri-la sem prejuízo de sua subsistência;

VII – a liberdade de escolha, quando o serviço público for prestado mediante concessão ou permissão a empresas privadas, só podendo ser recusada a concessão ou a permissão, para execução, sem o concurso de patrimônio público, a risco exclusivo do concessionário ou permissionário, em qualquer área, pela comprovação do desatendimento de condições previamente estabelecidas que sejam essenciais à adequada prestação do serviço, observada a celebração de contrato administrativo nos termos da legislação aplicável;

VIII – a minimização do ônus financeiro que tenha de arcar para acesso aos serviços, garantida a prestação gratuita ou subsidiada para os usuários a que se refere a parte final do inciso V;

IX – o sigilo, em relação a terceiros, ressalvada ordem judicial específica, de informações pessoais a seu respeito armazenadas por fornecedor de serviço público, bem como o acesso amplo e gratuito a tais informações;

X – o atendimento em ordem seqüência previamente estabelecida, obedecidos critérios impessoais e de conhecimento público, ressalvado o atendimento de gestantes, deficientes e idosos, assim consideradas as pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais, que deverá ser congatoricamente prioritário em relação aos que não reúnam tais condições;

XI – a cortesia, a eficiência, a generalidade e a presteza no fornecimento do serviço ou na execução de atividade de atendimento;

XII – a modernidade das técnicas, dos equipamentos, dos sistemas e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

XIII – a possibilidade, nos termos de regulamentos expedidos e divulgados pelos fornecedores de serviços públicos, de opinar sobre o desempenho funcional dos agentes públicos, inclusive para os fins da lei complementar a que se refere o art. 41, § 1º, III, da Constituição;

XIV – o acesso irrestrito aos registros contábeis mantidos, nos termos da legislação aplicável, por fornecedores de serviço público;

XV – a continuidade e a permanência do serviço prestado, ressalvada a paralisação por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações ou por inadimplemento por mais de 10 (dez) dias de congação a seu cargo, observado o disposto no inciso VIII e assegurado o prévio aviso antes que seja cortado o fornecimento;

XVI – a proibição de que seja submetido a constrangimento, a ameaça ou ao ridículo em decorrência de inadimplemento;

XVII – a repetição em dobro de quantias pagas a maior em decorrência de cobrança indevida;

XVIII – o estabelecimento de ouvidoria ou órgão correspondente por parte dos fornecedores de serviço público, com plena independência funcional e mandato de 2 (dois) anos, só interrompido por força de desídia ou de improbidade administrativa, comprovadas em processo administrativo específico.

Art. 4º São deveres do usuário de serviços públicos, sob pena de não se aplicar à reclamação que apresente o disposto no art. 7º:

- I – expor os fatos conforme a verdade;
- II – proceder com urbanidade e boa-fé;
- III – não agir de modo temerário;
- IV – prestar informações que lhe forem solicitadas quando indispensáveis à adequada execução dos serviços;
- V – cumprir o disposto na lei, nos regulamentos e nos contratos que celebre com os fornecedores de serviços públicos.

Art. 5º A reclamação relativa à prestação inadequada de serviços públicos ou contra a existência de negligência ou abusividade imputadas a fornecedor de serviço público ou a agente público será formulada por escrito, encaminhada à ouvidoria ou ao órgão equivalente a que se refere o art. 3º, XVIII, e apresentada no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato ou ato a que se refira, contendo:

- I – a descrição da disfunção na prestação do serviço;
- II – o local e a data de sua ocorrência;
- III – as testemunhas do fato ou do ato, se houver, e os demais instrumentos de prova que tenham sido obtidos;
- IV – os agentes públicos envolvidos, se for possível identificá-los;
- V – a assinatura do reclamante.

Parágrafo único. A reclamação a que se refere o *caput* será respondida no prazo de (90) noventa dias, a contar de seu recebimento, publicando-se a resposta, em órgão oficial de imprensa, previamente definido, no mesmo interstício.

Art. 6º O fornecedor de serviço público responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados

aos usuários de serviços públicos em decorrência do descumprimento disposto nesta lei.

Art. 7º Nas ações ajuizadas nos 120 (cento e vinte) dias que se seguirem ao término do prazo previsto no art. 5º, parágrafo único, relativas a reclamações que não tenham sido objeto de apreciação ou de publicação tempestivamente, ficam excluídos dos respectivos processos os privilégios que a legislação processual atribua à administração pública, inclusive a garantia de duplo grau de jurisdição.

§ 1º A juízo do magistrado competente, definido nos termos da legislação processual, poderá ser estendido o disposto no *caput*, no ato de acolhimento da petição inicial, às ações relativas a reclamações cujas respostas sejam consideradas insuficientes, desde que ajuizadas no prazo de 30 (trinta) dias após a respectiva publicação.

§ 2º Quando movidas contra empresas privadas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, as ações a que se refere o *caput* não sujeitarão os possíveis titulares do direito arguido ao pagamento de custas processuais ou de honorários advocatícios, em caso de sucumbência.

Art. 8º A ação regressiva decorrente do disposto na parte final do art. 37, § 6º, da Constituição somente será movida após o trânsito em julgado da sentença que condenar o fornecedor de serviços públicos.

Art. 9º Aplica-se à prestação de serviços públicos o disposto nas Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074, de 7 de julho de 1995, e na legislação relativa a serviços públicos específicos, em tudo que não contrariar esta lei e não resultar em situação desfavorável ao respectivo usuário.

Art. 10. Ressalvado o disposto no art. 6º e a existência de prazo legal mais amplo, destinado a situações específicas, as ações judiciais decorrentes do disposto nesta lei prescrevem em 5 (cinco) anos.

Art. 11. Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A recente e ampla alteração promovida no capítulo constitucional relativo à administração pública resultou em uma nova filosofia no gerenciamento dos interesses da coletividade. A estrutura do direito administrativo pátrio, que se caracterizava por ser voltada para o seio da administração pública, foi deslocada para o ambiente externo.

A auspiciosa mudança não surtiu ainda, contudo, os efeitos desejados. Em parte, deve-se admitir, porque ainda não foram implementadas as regras de legislação ordinária já propostas que regulamentam, no âmbito da administração pública, as mudanças previstas pelo constituinte derivado.

Entretanto, há de se constatar que não estão apenas nas regras já encaminhadas pelo Executivo à apreciação do Congresso Nacional, algumas já aprovadas, outras em tramitação, a chave da solução de todos os problemas diagnosticados por ocasião da reforma. Sintomaticamente, como espelho do antigo vício, tais propostas, ainda que elogiáveis, voltam a pecar por sua orientação introspectiva.

De fato, ainda uma vez vai sendo perdida a oportunidade de devolver a administração pública brasileira aos seus verdadeiros donos, isto é, ao povo que a sustenta. Manteve-se intacta, em grande medida, com o conjunto de projetos enviados pelo Poder Executivo, a extrema dispersão que caracteriza a legislação acerca dos direitos de usuários de serviços públicos. O ordenamento jurídico pátrio trata a matéria de tal forma confusa que são necessárias pilhas e mais pilhas de leis e de sínteses doutrinárias ou jurisprudenciais para o cidadão que paga impostos conhecer algo acerca de seus direitos junto à máquina pública.

Faltou interesse, infelizmente, por parte do Poder Executivo, quando da regulamentação da reforma administrativa, em relação à matéria abordada pelo novo § 3º do art. 37 da Constituição. Matriz constitucional de um verdadeiro "código de defesa do usuário de serviços públicos", correspondente, na esfera privada, ao célebre *Código do Consumidor* (Lei nº 8.078/90), esse dispositivo de aparência insignificante é talvez o manancial de toda a filosofia que deve ser implantada no âmbito da administração pública em decorrência da

reforma constitucional. Não por outra razão, é nessa regra que se fundamenta o projeto ora sob justificativa.

É preciso de imediato assinalar que seria muita pretensão que um só Deputado se proclamasse dono da verdade e pretencesse esgotar matéria de alcance tão amplo. A singela lei aqui defendida representa, espera-se, apenas o esboço – de inestimável importância, sem dúvida – de uma norma jurídica de caráter mais amplo.

Não se trata de falsa modéstia ou do ocultamento de inconfessáveis virtudes. É indispensável que se tenha em mente, de forma bem clara, o alcance do projeto, muito superior às forças de um único Parlamentar. O conteúdo da proposta e seu objetivo são de tal forma relevantes que se espera, aí sim sem qualquer melindre, mais do que aprovar integralmente o projeto, sensibilizar as lideranças políticas e o meio social para dar o ponto de partida à discussão em torno do assunto. Aquele passo que, a contrário senso do dado pelo astronauta, é muito grande para um só homem e extremamente acessível para o conjunto da sociedade.

Sobre a proposta, propriamente dita, há pouco que se afirmar, porque a meta básica de seus dispositivos foi a construção de uma extrema objetividade e a redação de normas auto-explicativas. Foram evitados os tecnicismos obscuros, para dar ao projeto uma feição capaz de traduzir, independentemente de qualquer análise mais aprofundada, os seguintes propósitos básicos:

a) conferir ao assunto abordado o necessário equilíbrio entre a atribuição de direitos e a imposição das correspondentes obrigações, assegurando-se que a lei não se pautasse por paternalismos infrutíferos, mas por um consistente e permanente intercâmbio de responsabilidades;

b) permitir que a administração pública decaia do *status* olímpico que atualmente a macula, aproximando-a do homem comum e estruturando-se para atender-lhe as necessidades;

c) remover os obstáculos, sobretudo os de natureza processual, que ao longo dos anos se acumularam no ordenamento jurídico brasileiro para tornar o cidadão pagador de impostos escravo e refém das

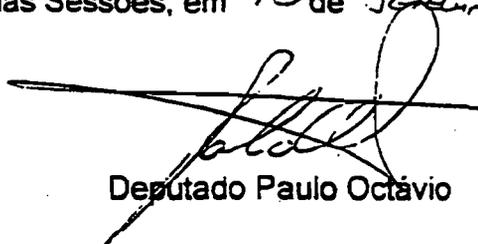
idiosincrasias dos administradores públicos e dos grupamentos político-partidários de um modo mais geral:

d) estabelecer, enfim, um canal permanente e impassível de obstruções, capaz de promover a administração do interesse público de forma permanentemente voltada à satisfação do bem-estar comum.

É curioso, portanto, que, mais de dois mil anos depois, estejamos propondo, em última análise, o restabelecimento dos grandes ensinamentos filosóficos e políticos formulados por Marco Túlio Cícero. Como se sabe, aquele grande tribuno romano, figura fundamental na história da humanidade, não concebia a excelência do Estado sem o estímulo à virtude do indivíduo. O Estado ideal, já afirmava o magnífico orador, muito à frente de seu tempo, não se faz senão orientado para os indivíduos que lhe dão sentido e não se realiza senão pelo concurso solidário e consciente desses mesmos indivíduos.

Enfim, o prazer de apresentar a singela proposta que ora submetemos à elevada apreciação dos nobres Pares constitui um daqueles momentos, felizmente não muito raros, que justificam e valorizam todos os enormes sacrifícios necessários à obtenção de um mandato. É com esse sentimento que pedimos a ampla discussão do projeto de lei ora sintetizado e é com ele que contamos para que ocorra a imprescindível colaboração de todos, no intuito de aperfeiçoá-lo em favor do sofrido e valoroso povo que representamos nesta Casa.

Sala das Sessões, em 15 de Setembro de 1991.



Deputado Paulo Octávio

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

TÍTULO III
Da Organização do Estado

CAPÍTULO VII
Da Administração Pública

Seção I
Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

* *Artigo, "caput" com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04-06-1998.*

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

* *§ 3º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04-06-1998.*

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Seção II Dos Servidores Públicos

** Seção II com redação dada pela Emenda Constitucional nº 18, de 05.02.1998.*

Art. 41. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

** Artigo. "caput", com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

§ 1º O servidor público estável só perderá o cargo:

** § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;

** Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;

** Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

** Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

§ 2º Invalidada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

** § 2º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.*

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19, DE 04 DE JUNHO DE 1998

MODIFICA O REGIME E DISPÕE SOBRE PRINCÍPIOS E NORMAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, SERVIDORES E AGENTES POLÍTICOS, CONTROLE DE DESPESAS E FINANÇAS PÚBLICAS E CUSTEIO DE ATIVIDADES A CARGO DO DISTRITO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam esta Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º. Os incisos XIV e XXII do art. 21 e XXVII do art. 22 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

.....

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Art. 28. É assegurado o prazo de dois anos de efetivo exercício para aquisição da estabilidade aos atuais servidores em estágio probatório, sem prejuízo da avaliação a que se refere o § 4º do art. 41 da Constituição Federal.

.....

.....

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I

Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.

DISPÕE SOBRE O REGIME DE CONCESSÃO E PERMISSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PREVISTO NO ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I

Das Disposições Preliminares

Art. 1º As concessões de serviços públicos e de obras públicas e as permissões de serviços públicos reger-se-ão pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, por esta Lei, pelas normas legais pertinentes e pelas cláusulas dos indispensáveis contratos.

Parágrafo único. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a revisão e as adaptações necessárias de sua legislação às prescrições desta Lei, buscando atender as peculiaridades das diversas modalidades dos seus serviços.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o

Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedida ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão;

II - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

III - concessão de serviço público precedida da execução de obra pública: a construção, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegada pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para a sua realização, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado;

.....

.....

LEI Nº 9.074, DE 07 DE JULHO DE 1995.

ESTABELECE NORMAS PARA OUTORGA E PRORROGAÇÕES DAS CONCESSÕES E PERMISSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I

Das Disposições Iniciais

Art. 1º Sujeitam-se ao regime de concessão ou quando couber, de permissão, nos termos da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, os seguintes serviços e obras públicas de competência da União:

I - (VETADO)

II - (VETADO)

III - (VETADO)

IV - vias federais, precedidas ou não da execução de obra pública;

V - exploração de obras ou serviços federais de barragens, contenções, eclusas, diques e irrigações, precedidas ou não da execução de obras públicas;

VI - estações aduaneiras e outros terminais alfandegados de uso público não instalados em área de porto ou aeroporto, precedidos ou não de obras públicas;

VII - os serviços postais.

** Inciso VII acrescido pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

Parágrafo único. Os atuais contratos de exploração de serviços postais celebrados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT com as Agências de Correio Franqueadas - ACF, permanecerão válidas pelo prazo necessário à realização dos levantamentos e avaliações indispensáveis à organização das licitações que precederão à delegação das concessões ou permissões que os substituirão, prazo esse que não poderá ser inferior a 31 de dezembro de 2001 e não poderá exceder a data limite de 31 de dezembro de 2002.

** Parágrafo único acrescido pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

.....

.....

PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999
(DO SR. LUIZ BITTENCOURT)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público federal.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999)

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, direta ou indiretamente, pela União.

Parágrafo único. As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

I - pela Administração Pública direta e indireta;

II - pelos órgãos do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Federal e do Tribunal de Contas da União, quando no desempenho de função administrativa;

III - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 2º O Poder Executivo publicará e divulgará periodicamente, com intervalos não superiores a um ano, quadro geral dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente no âmbito da União, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I – a informação;

II – a eficiência na prestação do serviço;

III – o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 4º Observado o disposto no art. 5º, XXXIII, da Constituição, o usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II – o tipo de atividade exercida em cada órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

III – os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV – a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V – a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado, facultando-se-lhe o direito de retirar e examinar, por prazo previamente determinado, os respectivos autos;

VI – as decisões proferidas e respectivas motivações, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

Parágrafo único. 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. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II – informação em sistema automatizado, sempre que possível;

III – banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço;

IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V – minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás e outros instrumentos de mesma finalidade;

VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII – banco de dados, de acesso irrestrito, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações efetuadas no âmbito dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos, inclusive por delegação.

Seção III

Do Direito à Eficiência do Serviço

Art. 6º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos eficientes.

Art. 7º Constituem dever dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I – a urbanidade e o respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II – o atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III – a igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV – a racionalização na prestação de serviços;

V – a adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei ou desprovidas de razoabilidade;

VI – o cumprimento de prazos e normas estabelecidos para os procedimentos e rotinas administrativas;

VII – a fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII – a adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX – a 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;

X – a manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI – a observância dos Códigos de Ética e das normas de comportamento e conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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 merecerão atenção prioritária por parte dos administradores públicos.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 8º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no âmbito da União:

I – Ouvidorias, coordenadas por Ouvidor com mandato de pelo menos 2 (dois) anos, durante o qual só poderá ser afastado da função mediante processo administrativo em que lhe seja assegurado o contraditório e a ampla defesa, ou por sentença judicial transitada em julgado;

II - Comissões de Ética, limitadas ao máximo de 10 (dez) membros.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

§ 3º As Ouvidorias e as Comissões de Ética aludidas no § 1º não integrarão, a qualquer título, a estrutura hierárquica do órgão ou entidade prestador do serviço alcançado.

Art. 9º Compete às Ouvidorias avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, com vistas à, sem prejuízo da atribuição a que se refere o art. 27:

- 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 o disposto nesta lei;
- V – proteção dos direitos dos usuários;
- VI – garantia da eficiência dos serviços prestados.

Parágrafo único. As Ouvidorias apresentarão ao dirigente máximo do órgão ou entidade relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço alcançado.

Art. 10. 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 previstas na legislação aplicável.

CAPÍTULO III

DÓ PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 11. 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. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo ~~às normas desta lei compreende as fases de instauração, instrução e~~ decisão, aplicando-se-lhe, supletivamente, as normas gerais sobre processo administrativo previstas na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 13. 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 economia, da proporcionalidade dos meios em relação aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 15. 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 – 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV – 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V – 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI – 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII – 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 16. 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. 17. A instauração do processo por iniciativa da administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. 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 será obrigatoriamente 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*.

Art. 20. 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. 21. 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.

Seção III

Da Instrução

Art. 22. Para a instrução do processo, a administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

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

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova obtida por meios lícitos.

Art. 24. 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. 25. 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-as 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. 26. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. A decisão em processo administrativo relativo a infrações às normas desta lei será proferida pelo Ouvidor, 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 – a 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;

IV – a aplicação de pena pecuniária sobre o responsável pelo dano causado ao usuário, bem como a determinação do ressarcimento administrativo desse dano, estipulado em moeda corrente, sem prejuízo do direito regressivo contra o responsável pelo dano em caso de dolo ou culpa, atribuindo-se, em qualquer caso, valor de título executivo extrajudicial à decisão, para fins de execução forçada por parte do denunciante.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos regulamentos das entidades da administração indireta ou prestadoras de serviços concedidos, permitidos ou autorizados, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

~~Parágrafo único.~~ Às entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, aplicam-se também as sanções previstas nos respectivos atos de delegação.

CAPÍTULO V

DO SISTEMA FEDERAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SIFEDUSP

Art. 29. Fica instituído o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIFEDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I – a implantação de meios de comunicação entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II – o estabelecimento de centros de informação destinados a assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III – o desenvolvimento de programas de educação de usuários de serviços públicos, compreendendo a elaboração de manuais informativos que contenham:

a) os direitos dos usuários;

b) os procedimentos disponíveis para o pleno exercício desses direitos;

c) os órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV – a elaboração e a implementação de programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos, especialmente pelo treinamento e valorização dos agentes prestadores desses serviços;

V – a instituição de mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

~~representativos de classes ou categorias profissionais~~ VII – a participação de associações e órgãos para defesa dos associados quanto às relações jurídicas decorrentes da prestação de serviços públicos;

IX – avaliação sistemática dos serviços públicos prestados.

Parágrafo único. O SIFEDUSP divulgará, anualmente a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 30. Integram o SIFEDUSP:

I – as Ouvidorias;

II – as Comissões de Ética;

III – uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos Federais, com representação dos usuários e dos prestadores de serviços, que terá por finalidade sistematizar e controlar as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos.

Parágrafo único. O SIFEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 31. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pela União deverá ser feita no prazo de 90 dias, contados da vigência desta lei.

Art. 32. O primeiro relatório de avaliação do serviço público deverá ser apresentado pelo SIFEDUSP no prazo de 6(seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 33. Esta lei entre em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

É larga tradição no nosso direito administrativo a capacidade do Estado de São Paulo em trazer auspiciosas novidades acerca da matéria. É sabido de todos o quanto foi decisiva a influência do saudoso Hely

Lopes Meirelles, paulista até a última medula, na evolução das normas acerca de licitação e contrato administrativo, pioneiramente editadas no âmbito daquele protentoso Estado; mais recentemente, foi também de São Paulo a iniciativa de aprovar lei versando sobre normas gerais de processo administrativo, depois seguida pela União.

É nessa ilustre companhia que embarca a proposição ora apresentada. A Lei Paulista nº 10.294, de 20 de abril de 1999, regulamenta de forma minuciosa e precisa o relacionamento entre usuários e prestadores de serviços públicos. Esgota a matéria em tudo que se lhe apresenta como relevante, possibilitando à população daquele Estado um instrumento de inestimável valia em defesa de seus direitos. Seu texto, por isso mesmo, foi rigorosamente a base e a matriz da proposição que ora se justifica.

Entende-se, a respeito, que a tutela generosa do diploma paulista deve ser estendida, da forma mais ampla possível, ao usuário do serviço público federal, esse mesmo que vem sendo tão questionado em função dos últimos acontecimentos políticos. Não nos alinhamos entre os que condenam a função pública e seus titulares de forma gratuita. Ao contrário, estamos entre os que sabem do valor do servidor público federal, da fé da categoria na importância de seu trabalho, da elevada qualidade dessa mão-de-obra.

Assim, o que se necessita, para que se possa dispor de um serviço público efetivamente digno e respeitado, não é de pessoal ou de boa vontade, mas de instrumentos jurídicos capazes, ágeis, bem articulados. Arriscamos inclusive o palpite – por imprudente que seja – no sentido de que a aprovação de uma lei como a ora defendida, na medida em que se garante a ampla fiscalização do serviço público, representa, em termos de racionalidade e economia, um impacto muito maior do que os dois bilhões de reais que o Governo recentemente lamentou perder na controvertida decisão do Supremo Tribunal Federal.

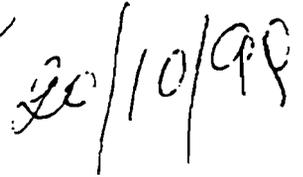
Assim, há motivos mais que suficientes para crer  imediata acolhida da proposta que ora se defende. Em termos amplos, e apenas para simplificar um problema de natureza complexa, pode-se dizer que sua

aprovação pelo Parlamento e posterior sanção pelo Presidente da República significaria um caminho ágil e viável para a reconciliação entre o Estado, seus representantes e a chamada "sociedade civil".

Por tudo isso, conta-se com o rápido encaminhamento e aprovação do projeto.

Sala das Sessões, em de de 1999.


Deputado Luiz Bittencourt



"LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI"

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....
TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

.....

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

.....

.....

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999.

REGULA O PROCESSO ADMINISTRATIVO NO
ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
FEDERAL.

CAPÍTULO I Das Disposições Gerais

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta:

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica:

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

.....

.....

LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DA UNIÃO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS.

TÍTULO I**Capítulo Único - Das Disposições Preliminares**

Art. 1º Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

Art. 4º É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo os casos previstos em lei.

.....

.....

PROJETO DE LEI**Nº 2.086, DE 1999****(Do Sr. Luiz Antonio Fleury)**

Determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiada das Agências Nacionais Reguladoras.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 674, de 1999)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Fica constituída a figura do Ouvidor, como representante dos consumidores, ~~nas~~ Agências Nacionais Reguladoras.

§ 1º - O Ouvidor terá direito a voto no Conselho Deliberativo dos respectivos órgãos, sob pena de nulidade das decisões adotadas e gozará de independência e autonomia no exercício de suas funções.

§ 2º - Cada Agência terá o seu Ouvidor, não sendo permitido o mesmo representante para mais de um órgão.

Art. 2º - O Ouvidor representará os interesses dos consumidores junto às referidas Agências, e terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I. zelar pela qualidade do serviço público, requerendo providências necessárias junto às respectivas Agências;
- II. emitir opinião a respeito de projetos e planejamentos;
- III. acompanhar todas as fases do procedimento para aumento ou reajuste de taxas de serviços ou tarifas, emitindo parecer a respeito;
- IV. examinar relatórios, documentos ou expedientes que digam respeito à produção, transmissão, distribuição e comercialização de serviços públicos, tendo em vista as necessidades destas em face do crescimento da demanda, emitindo parecer a respeito;
- V. registrar as queixas dos consumidores em instrumento adequado, divulgando as de maior gravidade;
- VI. apurar reclamações de qualquer usuário ou de entidades de defesa do consumidor, encaminhando-as, com proposta de solução, à autoridade competente e acompanhando o respectivo procedimento até final solução;
- VII. desempenhar outras atribuições compatíveis com as suas funções.

§ 1º - Sempre que se tratar de reajuste de tarifas, as empresas deverão justificar o aumento pretendido, apresentando suas planilhas de custo à apreciação da Comissão Permanente da Câmara dos Deputados competente em razão da matéria, em sessão secreta, da qual participará obrigatoriamente o Ouvidor, nos termos do inciso III.

§ 2º - O Ouvidor remeterá, semestralmente, ao Presidente da Câmara dos Deputados, que encaminhará à Comissão Permanente, competente em razão da matéria, cópia de seus pareceres, de suas opiniões, do resultados de suas investigações e das soluções dadas pelas autoridades competentes às reclamações dos usuários, sempre acompanhados dos documentos que os instruíram.

Art. 3º - O Ouvidor será escolhido pelo Senado Federal, por voto secreto e maioria absoluta, dentre os nomes encaminhados pelo Presidente da República, em lista tríplice, no mês de outubro, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

§ 1º - Não encaminhada a lista tríplice, até o dia 30 de outubro, caberá à Câmara dos Deputados sua elaboração, no prazo de 15 dias, e o encaminhamento ao Senado Federal, para votação.

§ 2º - O mandato do Ouvidor iniciar-se-á no primeiro dia útil do ano subsequente à sua escolha.

§ 3º - A lista, a que se refere o *caput*, será acompanhada do currículo dos indicados, que deverão ter experiência profissional de, no mínimo, 10 anos nas áreas técnicas respectivas ou de defesa do consumidor e reputação ilibada, não podendo ter exercido cargo público de confiança ou mandato eletivo nos quatro anos anteriores à indicação, nem ter sido servidor da Agência para a qual foi indicado.

Art. 4º - O Ouvidor será destituído de suas funções, por decisão da Câmara dos Deputados, após verificação da procedência de representação formulada por qualquer cidadão a respeito de omissão no cumprimento de suas funções ou pela prática de ato incompatível com o exercício de suas atividades ou abuso de poder.

§ 1º - A representação será dirigida ao Presidente da Câmara dos Deputados, que a encaminhará à Comissão Permanente correspondente, para apuração dos fatos no prazo de trinta dias, assegurada ampla defesa.

§ 2º - Finda a apuração, se a decisão da Comissão for no sentido de acolher a representação, será encaminhada ao Plenário, que decidirá ou não pelo afastamento, por maioria simples e voto secreto.

§ 3º - Até cinco dias após a destituição, o Poder Executivo encaminhará ao Senado Federal nova lista tríplice, observado o disposto nesta lei, para escolha de novo Ouvidor, que completará o período de investidura daquele que foi destituído, com posse imediata.

Art. 5º - O Ouvidor terá a mesma remuneração do Diretor-Geral da respectiva Agência, exercendo suas funções com dedicação exclusiva.

Parágrafo único: Quando a escolha do Ouvidor recair sobre servidor público, será ele afastado do cargo, com prejuízo dos vencimentos mas sem prejuízo dos direitos e vantagens, durante o período do mandato.

Art. 6º - No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá requerer a presença do Presidente da Agência ou de concessionária para comparecer à Comissão Permanente correspondente da Câmara dos Deputados, a fim de prestar esclarecimentos sobre grave perturbação dos serviços

prestados, sobre a queda de qualidade ou para responder a eventual denúncia, bem como requisitar documentos, papéis, expedientes administrativos e informações de qualquer autoridade pública.

Art. 7º - Constitui infração punível com pena de multa de 1.000,00 (Hum mil) UFIRs equivalente:

- I. deixar de atender as solicitações ou requisições do Ouvidor, no prazo de quinze dias;
- II. impedir ou dificultar, de qualquer forma, o exercício das funções do Ouvidor;
- III. praticar ato que atente contra a independência funcional do Ouvidor.

Parágrafo único: A cada reincidência a multa será aplicada em dobro.

Art. 8º - O Ouvidor exercerá suas funções na sede da Agência respectiva, e contará com adequada estrutura administrativa para tanto, que será definida por ato administrativo que integrará a estrutura organizacional da autarquia.

Parágrafo único: O Ouvidor poderá celebrar convênios com órgãos de defesa do consumidor nos Estados e no Distrito Federal.

Art. 9º - Quando, no cumprimento de suas funções, o Ouvidor verificar a ocorrência de crime ou de ato de improbidade administrativa, fará representação fundamentada ao órgão do Ministério Público competente, requerendo as providências legais cabíveis.

Art. 10 - Fica revogado o § 1º, do art. 4º da Lei 9.427, de 26 de dezembro de 1996 e o art. 45 e seu parágrafo único da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 11 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

JUSTIFICATIVA

As Agências Nacionais Reguladoras são autarquias sob regime especial, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de serviços públicos. A crescente desestatização dessas atividades, de extrema importância não apenas para o desenvolvimento do País, mas também para milhões e milhões de usuários particulares, requerem efetivamente a presença de um Ouvidor, que possa acompanhá-las e, ainda, receber as reclamações pelos eventuais maus serviços prestados pelos concessionários.

Para ocupar esse cargo, exige o projeto proposto que não tenha havido vinculações recentes com os Poderes de Estado e que o Ouvidor tenha experiência no setor

em que desempenhará suas funções, gozando ainda de reputação ilibada. Ainda se prevê a proibição do Ouvidor ser servidor da Agência respectiva, para evitar a possibilidade de qualquer tipo de subordinação. O Ouvidor tem de ser independente.

Entende-se que as principais atribuições do Ouvidor devem constar da lei, tendo como objetivo principal a prevenção de problemas. Daí a necessidade de também constar da lei, a possibilidade do Ouvidor poder convocar até mesmo o Presidente da Agência ou de concessionária para explicar distúrbios, bem como o poder de requisitar documentos.

Por outro lado, a grave questão do aumento ou reajuste das taxas de serviços, tendo em vista a desestatização, deve ser fiscalizada bem de perto e ter participação efetiva do Ouvidor.

Por fim, atenderá ele ainda às reclamações dos usuários, que devem ser levadas em conta também como indicadores seguros dos problemas que devem ser corrigidos.

Para exercer suas funções, além de ser independente, o Ouvidor precisa de dependências físicas e de estrutura na sede da Agência e, ainda, de poder de requisição de documentos, expedientes, informações e dados para conseguir realizar suas avaliações e emitir pareceres e opiniões, o que está expressamente previsto no substitutivo.

A fim de tornar efetivo o seu poder de requisição e de evitar que seja impedido (direta ou indiretamente) de cumprir sua missão, prevê-se a aplicação de multa para quem praticar ato que obstaculize as atividades do Ouvidor ou não atenda suas requisições sem o que sua atividade será inócua.

Finalmente, há a previsão da perda da investidura, a termo certo, do Ouvidor - que será de quatro anos, vedada a recondução, bem como a qualquer tempo, se ele deixar de cumprir de forma efetiva suas funções.

Há também interesse em que a Ouvidoria das Agências tenham identidade de direitos e funções. Daí a necessidade de uma única lei, dispondo sobre todas as Agências.

Nesse sentido, julgamos digno de apoio o projeto de lei ora em análise, para que a função do Ouvidor seja mais efetiva e tenha mais eficácia.

Sala das Sessões, em 23 de novembro de 1999.



Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY
PTB-SP

“LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CeDI”

LEI Nº 9.427, DE 26 DE DEZEMBRO DE 1996.

INSTITUI A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, DISCIPLINA O REGIME DAS CONCESSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA ELÉTRICA E DAS OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I

Das Atribuições e da Organização

.....
Art. 4º A ANEEL será dirigida por um Diretor-Geral e quatro Diretores, em regime de colegiado, cujas funções serão estabelecidas no ato administrativo que aprovar a estrutura organizacional da autarquia.

§ 1º O decreto de constituição da ANEEL indicará qual dos diretores da autarquia terá a incumbência de, na qualidade de ouvidor, zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica, receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários.

§ 2º (Revogado pela Lei nº 9.649, de 27/05/1998 - DOU de 28/05/1998, Ret. em 05/06/1998, em vigor desde a publicação).

§ 3º O processo decisório que implicar afetação de direitos dos agentes econômicos do setor elétrico ou dos consumidores, mediante iniciativa de projeto de lei ou, quando possível, por via administrativa, será precedido de audiência pública convocada pela ANEEL.

.....
.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE UM ÓRGÃO REGULADOR E OUTROS ASPECTOS INSTITUCIONAIS, NOS TERMOS DA EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995.

LIVRO II
DO ÓRGÃO REGULADOR E DAS POLÍTICAS SETORIAIS

TÍTULO IV
DA ATIVIDADE E DO CONTROLE

Art. 45. O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, competindo-lhe produzir, semestralmente ou quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo publicá-las para conhecimento geral.

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 674/99

Nos termos do Art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 25/06/99 à 03/08/99. Findo o prazo, não foram recebidas emendas.

Sala da Comissão, em 04 de agosto de 1999.


Aurenilton Arauna de Almeida
Secretário

I – RELATÓRIO

Vêm à apreciação deste Órgão Técnico o projeto de lei em epígrafe e seus apensados para que sejam examinados quanto ao mérito, no que diz respeito à proteção e defesa do consumidor.

O epigrafado visa regulamentar a participação e a defesa do usuário dos serviços públicos. Para tanto, obriga o Poder Público a divulgar, anualmente, a relação dos serviços públicos disponíveis; estabelece a participação do usuário no planejamento e fiscalização desses serviços; define os direitos e deveres do usuário; cria o Conselho Nacional de Serviço Público, com função de formular e fiscalizar as políticas gerais e setoriais do serviço público; determina aos prestadores de serviços públicos que mantenham Serviços de Atendimento ao Usuário; cria as Comissões de Avaliação de serviços públicos e Ouvidorias de Defesa do Usuário, bem como fixa as normas para a tramitação dos processos que se destinem a apurar violação dos direitos do usuário. Justificam a proposição a necessidade de regulamentação do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

O PL nº 1.678/99 pretende regulamentar o disposto no §3º do art. 37 da Constituição Federal, instituindo a lei de defesa do usuário dos serviços públicos. Define usuário de serviço público, serviço público, fornecedor de serviço público e agente público. Estabelece direitos e deveres do usuário de serviços públicos. Fixa normas para encaminhamento e resposta relativos a reclamação sobre a prestação inadequada dos serviços, bem como para a tramitação das ações judiciais. Justificam a proposição as recentes mudanças constitucionais atinentes à administração pública que, na opinião do Autor, tornaram-na mais orientada para o público externo, além da necessidade de reunir a legislação, a doutrina e a jurisprudência sobre o assunto numa lei única, de fácil entendimento para o usuário de serviços públicos.

O PL nº 1.896/99 estabelece normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos federais. Nesse sentido, define os serviços públicos aos quais se aplica, e obriga a União a divulgar, anualmente, os serviços disponíveis. Fixa os direitos dos usuários, institui as normas do processo administrativo para apuração de ato que ofenda o disposto na proposição, estabelece as sanções correspondentes às ofensas, e institui o Sistema Federal de Defesa ao Usuário de Serviços Públicos – SIFEDUSP. Justifica a proposição a necessidade de se estender ao usuário dos serviços públicos federais o que já está ao alcance dos usuários de serviços públicos no Estado de São Paulo, onde existe lei específica para a defesa dos interesses do usuário, o que vem possibilitar a prestação de um serviço de melhor qualidade, na medida em que se garanta sua fiscalização.

O PL nº 2.086/99 institui e define as atribuições da figura do Ouvidor, como representante dos consumidores, nas agências nacionais reguladoras. Estabelece a forma de escolha e destituição do Ouvidor e fixa sanções para os que desrespeitarem a norma. A justificativa do projeto é baseada na necessidade de as agências reguladoras disporem de um Ouvidor para tratar das reclamações dos consumidores relativas a maus serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias, bem como, eventualmente, prevenir problemas e interferir a favor do usuário, por ocasião de aumentos de tarifa.

Dentro do prazo regimental, nenhuma das proposições recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Consideramos a matéria tratada nos projetos sob análise de crucial relevância para a instauração da verdadeira cidadania em nosso país. Enquanto o brasileiro não se sentir

plenamente respeitado, atendido e protegido pelo Estado, contra o arbítrio e a cobiça das poderosas corporações que pouco a pouco vão se assenhoreando dos serviços públicos, não se sentirá um cidadão pleno, consciente de seus direitos e cumpridor de suas obrigações.

Entendemos como imprescindível para o progresso de nossa nação que Estado e cidadãos respeitem-se mutuamente, sem o que restaria a desordem e o atraso social e econômico. Nesse sentido, estamos convictos de que os projetos ora em exame dão uma valiosa contribuição, tornando mais transparente e compreensível ao cidadão seus direitos e deveres em relação aos serviços públicos.

Atualmente, existe uma lacuna quanto aos direitos dos cidadãos em relação aos bens e serviços que utiliza cotidianamente. Quando há uma clara tipificação de fornecedor e consumidor, temos uma relação de consumo, que é regulada pela Lei nº 8.078/90. Dessa forma, no caso de aluno de escola privada, é relativamente fácil obter reparação por um serviço prestado de maneira inadequada, e o mesmo podemos dizer em relação ao paciente de hospital privado. Mas como fica a situação de aluno de escola pública ou de paciente de hospital público que recebem serviço gratuito inadequado prestado pela administração pública? Ao nosso ver, o Código de Defesa do Consumidor não abrange essas situações, nem tantas outras vividas pelo usuário de serviços públicos. Portanto, consideramos extremamente necessário que a relação entre o prestador de serviços públicos e o usuário seja regulamentada.

Como já dissemos, todos os projetos sob exame trazem contribuições significativas para a regulamentação da relação entre usuário e prestador de serviços públicos. Por isso, envolvem, em suas essências e de forma intensa, matérias de competência da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, ou seja, relativas à prestação de serviços públicos e ao direito administrativo em geral.

De notar que a aprovação de mais de uma das ~~das~~ proposições sob comento implicaria a elaboração de um substitutivo que, nos termos regimentais e em nossa opinião, só pode ser elaborado pela Douta Comissão acima citada, para a qual as proposições serão encaminhadas para receber parecer, imediatamente após a manifestação deste Órgão Técnico.

Logo, entendemos que a melhor solução para o presente parecer seja aprovarmos apenas um dos quatro projetos sob comento – aquele que foi apresentado com maior antecedência –, de modo que fique delegada à Douta Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público a provável elaboração de um substitutivo que unificará as proposições, defendendo o usuário dos serviços públicos e preservando o ordenamento jurídico administrativo.

Assim sendo, nosso voto é pela aprovação do Projeto de Lei nº 674, de 1999 e pela rejeição dos Projetos de Lei nº 1.678, de 1999; nº 1.896, de 1999; e nº 2.086, de 1999.

Sala da Comissão, em 19 de *fevereiro* de 2000.



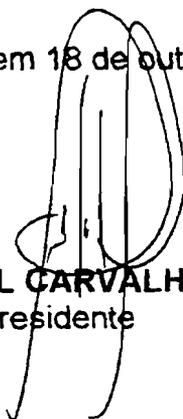
Deputado MARCOS AFONSO
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, em reunião ordinária realizada hoje, APROVOU o Projeto de Lei nº 674/99, e REJEITOU os Projetos de Lei nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados, nos termos do parecer do relator, Deputado Marcos Afonso.

Estiveram presentes os Senhores Deputados, Salatiel Carvalho, Presidente, Celso Russomanno, Paulo Gouvea e Arlindo Chinaglia, Vice-Presidentes, Badu Picanço, Itamar Serpa, Márcio Bittar, Ricarte de Freitas, Sebastião Madeira, José Borba, Luiz Bittencourt, Expedito Júnior, Ronaldo Vasconcellos, Tilden Santiago, Fernando Gabeira, Fernando Zuppo, Pastor Valdeci Paiva, Vanessa Grazziotin, Xico Graziano, Silas Brasileiro, Euler Ribeiro, Pedro Pedrossian, Marcos Afonso, Alcione Athayde e Fernando Coruja.

Sala da Comissão, em 18 de outubro de 2000.



Deputado **SALATIEL CARVALHO** (PMDB-PE)
Presidente

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 674-A/99

(Apensados: PL's nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99)

Nos termos do art. 119, *caput*, I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente determinou a abertura - e divulgação na Ordem do Dia das Comissões - de prazo para apresentação de emendas, a partir de 07/05/01, por cinco sessões. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas ao Projeto.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2001.



Anamélia Ribeiro Correia de Araújo

Secretária

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999, objetiva regulamentar o § 3º do art. 37 da Constituição Federal bem como dar cumprimento ao art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998.

O primeiro dispositivo trata da disciplina das formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- 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;
- o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
- a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública.

Por sua vez, o art. 27 da EC n.º 19/98 determina a elaboração de lei de defesa do usuário de serviços públicos.

O projeto de lei de autoria do Deputado Celso Russomano consta de 38 (trinta e oito) artigos, agrupados nos seguintes capítulos:

- I – Das Disposições Preliminares
(arts. 1º a 5º)
- II – Dos Direitos do Usuário
(arts. 6º a 8º)
- III – Dos Deveres do Usuário
(art. 9º)
- IV – Da Legitimação
(art. 10)

-
- V – Do Conselho Nacional de Serviço Público
(art. 11)
 - VI – Dos Serviços de Atendimento ao Usuário
(arts. 12 a 14)
 - VII – Das Comissões de Avaliação
(art. 15)
 - VIII – Das Ouvidorias de Defesa do Usuário
(arts. 16 a 24)
 - IX – Da Apuração de Violação dos Direitos do Usuário
(art. 25 a 35)
 - X – Das Disposições Transitórias e Finais
(art. 36 a 38)

Em sua justificativa, clama o jovem e combativo parlamentar contra *“filas homéricas, descaso, lentidão, mau-humor e até distratos por parte de servidor público, sem contar o extravio e desaparecimento de documentos.”*

Embora ressalve não ser tal situação característica da totalidade dos serviços públicos, lembra a responsabilidade de uma parte de servidores no desprestígio de sua coletividade, fazendo parecer que o funcionário público não quer trabalhar e que o cidadão usuário *“é apenas um pedinte e não tem direitos”*.

Foram apensadas ao Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999, as seguintes proposições:

- PL n.º 1.678, de 1999, do Deputado Paulo Octávio – Institui a lei de defesa do usuário de serviços públicos;
- PL n.º 1.896, de 1999, do deputado Luiz Bittencourt – Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público federal; e
- PL n.º 2.086, de 1999, do deputado Luiz Antonio Fleury – Determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiada das Agências Nacionais Reguladoras.

O Projeto de Lei n.º 1.678, de 1999, do Deputado Paulo Octávio, estabelece sumariamente diversos objetivos a serem atingidos em obediência às definições (art. 2º), fixação de direitos e deveres (arts. 3º e 4º), formulação de reclamações (art. 5º) e responsabilização pela prestação de serviços (arts. 6º a 10). Prevê o prazo de cento e oitenta dias para a entrada em vigor das disposições.

O Deputado Luiz Bittencourt, por sua vez, com tratamento mais extensivo dado ao assunto, dispõe, de forma circunstanciada, no PL n.º 1.896/99, sobre instrumentos de controle da prestação de serviços através de ouvidorias, de comissões de ética e de uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos Federais. Esses órgãos integrariam o sistema federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Conceitua ainda diversos direitos do usuário, bem como estabelece rito administrativo próprio objetivando a responsabilização dos agentes de prestadores de serviços públicos.

O Deputado Luiz Antonio Fleury, por fim, dedica sua proposição, PL n.º 2.086/99, à figura do Ouvidor, *“como representante dos consumidores, nas Agências Nacionais Reguladoras.”*

O Ouvidor terá direito a voto no Conselho Deliberativo das respectivas Agências, podendo, dentre outras atribuições, requerer providências; emitir opinião sobre projetos e planejamentos; acompanhar todas as fases do andamento ou reajuste de taxas ou tarifas; manifestar-se a respeito; e, ainda, registrar e apurar queixas ou reclamações.

Para a escolha de cada Ouvidor, o Presidente da República enviará lista tríplice ao Senado Federal, o qual selecionará o nome a ser nomeado, em votação secreta e por maioria absoluta.

De um modo geral, todos os projetos de lei acima referidos oferecem contribuições importantes para o equacionamento e solução do problema da defesa do usuário de serviços públicos.

Nenhuma emenda foi apresentada a qualquer dos projetos dentro do prazo regimental.

É o relatório.

II – VOTO

A Constituição Federal determinou, no inciso XXX de seu art. 5º, a promoção da defesa do consumidor, pelo Estado, na forma da lei. O inciso V do art. 170 da mesma Carta inseriu esse preceito dentre os princípios a serem observados na ordem econômica. Consumidor, em seu sentido mais amplo “*é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*” (art. 2º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Não obstante a abrangência e o duplo direcionamento do conceito, o constituinte originário preocupou-se particularmente com a participação do usuário na administração pública direta e indireta (CF, § 3º do art. 37), enquanto o constituinte derivado, este no art. 27 da EC n.º 19/98, privilegiou a proteção dos direitos do mesmo ente social..

Serviço público, na verdade, compreende, simultaneamente, tanto aquele prestado pelo Estado, no exercício do *munus* administrativo, como o destinado a satisfazer necessidade essencial do cidadão.

Na primeira hipótese ou na segunda, o serviço público pode ser realizado de forma direta ou indireta. Nessa última situação, conforme seja ou não de execução privativa do Estado, a prestação competirá a autarquias, fundações, empresas e sociedades ou a entidades concessionárias, permissionárias, delegatárias e autorizadas.

Trata-se, portanto, de um universo de pessoas jurídicas, com as atribuições mais variadas, cujas relações com o usuário devem ser reguladas de forma equânime, em âmbito nacional, estadual e municipal

A Lei n.º 8.078/90 e outras concernentes à proteção do consumidor, não obstante representarem um grande avanço nesse campo, revelaram-se insuficientes, em face da crescente e desordenada expansão dos serviços públicos. A situação assumiu maior gravidade após a descentralização normativa decorrente da criação das Agências.

A deficiência em questão levou o Estado de São Paulo a editar a Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, dispondo sobre proteção e defesa do usuário de serviços públicos nessa unidade da Federação, com a mesma amplitude de objetivos ora almejada para todo o País.

A vacância legal em matéria tão relevante motivou o Deputado Celso Russomano a propor normas gerais capazes de preencher a lacuna, a fim de cumprir a expressa determinação do art. 27 da EC n.º 19, de 1999. Ao seu projeto de lei agregaram-se outros, de autoria dos Deputados Paulo Octávio, Luiz Bittencourt e Luiz Antonio Fleury, os quais, cada qual a seu modo, acrescentaram outras contribuições.

Com base nessas proposições, pode ser traçado um panorama de razoável nitidez sobre a conjuntura social a ser abrangida pelos diversos dispositivos ora submetidos à apreciação.

Em primeiro lugar há, nos projetos de lei examinados, a preocupação comum de preencher o vazio normativo com regras simples e de fácil aplicação, dirigidas à defesa do usuário. Isto mediante prévia definição da área de destinação dos preceitos e dos direitos e deveres do mesmo cidadão, cuja pessoa é objeto de obrigações específicas de parte dos prestadores de serviços públicos.

Consequentemente, cada um a seu modo, buscam os autores das proposições, instituir instrumentos de proteção, quer centrados em determinado servidor, quer, ainda, difusos em sistema, subordinados a procedimentos próprios.

Quanto ao perfil do titular de corregedorias, ouvidorias ou órgãos similares transparece a intenção geral de ser esse servidor tanto quanto possível independente da unidade prestadora na qual está inserido, a fim de exercer seu mister com a maior autonomia. Descabe, portanto, envolvê-lo de qualquer modo com o funcionamento do respectivo órgão ou entidade, para manter distanciamento no sentido de não prejudicar a confiabilidade inerente à sua função.

Tendo em vista a multiplicidade de situações a serem atendidas pela lei, como ficou patente nas proposições em foco, optei pela consolidação das normas oferecidas pelos ilustres parlamentares.

A diversidade de subsídios disponíveis sobre a matéria conduz, naturalmente, à elaboração de um instrumento normativo, no qual seja agrupada, de forma coerente e coordenada, os vários preceitos submetidos a apreciação do legislador. Isto com o evidente objetivo de propiciar um conjunto de disposições aplicáveis nacional, estadual e municipalmente, segundo se infere da competência do Congresso Nacional estabelecida no art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1999.

Em conclusão, voto pela aprovação parcial do Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999 e de seus apensos de n.ºs. 1.678, 1.896 e 2.086, todos, igualmente, de 1999, na forma do Substitutivo a seguir apresentado.

Sala das Comissões, em 30 de outubro 2001.


Deputado **CANDINHO MATTOS**
RELATOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 674-A, DE 1999

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviços públicos, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I **Das Disposições Preliminares**

Art. 1.º Esta lei estabelece normas de proteção do usuário de serviços públicos, prestados por qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, suas autarquias, fundações, empresas ou sociedades, no exercício de função administrativa ou para satisfazer necessidade essencial da coletividade, diretamente ou mediante concessão, permissão, autorização ou outra forma de delegação.

§ 1.º Considera-se usuário a pessoa natural ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou possa vir a utilizar serviços públicos.

§ 2.º Para os fins desta lei, incluem-se dentre os prestadores dos serviços referidos neste artigo o Ministério Público, outros órgãos que desempenham funções essenciais à Justiça, bem como entidades de qualquer natureza instituídas ou mantidas com recursos do erário.

Art. 2.º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, universalidade, generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, razoabilidade de tarifa e outros pertinentes a normas ou contratos administrativos.

Parágrafo único. Os princípios referidos neste artigo fundamentarão as diretrizes gerais e setoriais de prestação de serviços públicos e a defesa dos direitos e interesses do usuário.

Art. 3.º No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral de avaliação dos serviços públicos prestados no exercício anterior, bem como estabelecerá o prazo, a forma e o local para a apresentação de reclamações ou sugestões a respeito.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 4.º São direitos do usuário de serviço público:

I - obtenção da prestação do serviço em prazo razoável e nas condições estabelecidas nesta lei;

II - livre acesso a todas as informações de seu interesse, inclusive quando referentes a licitação ou contratação;

III - colaborar na fiscalização de prestadora do serviço ou a esta equiparada;

IV - prioridade no atendimento quando inválido, gestante, portador de deficiência ou de idade superior a sessenta anos;

V – ser representado por procurador ou pessoa jurídica, legalmente constituída, que tenha, dentre seus objetivos, a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei;

VI – não divulgação de dados, quando imprescindível à segurança de pessoas ou bens;

VII – sigilo bancário, fiscal e outros especificados em lei.

CAPÍTULO III Dos Deveres do Usuário

Art. 5.º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente o serviço, procedendo com lealdade e boa-fé;

II – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;

III – comunicar à autoridade responsável irregularidade praticada pelo prestador do serviço.

CAPÍTULO IV Das Obrigações para com o Usuário

Art. 6.º Os prestadores de serviços públicos têm as seguintes obrigações para com o usuário:

I – informar com precisão:

a) o horário de funcionamento das unidades administrativas bem com o tipo de atividade exercida, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento;

b) os procedimentos indispensáveis, acompanhados, quando for o caso, dos respectivos formulários e de informações sobre eventuais alterações na prestação do serviço;

c) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

d) a tramitação, as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, pertinentes a processo administrativo em que o usuário seja parte ou interessado.

II – atender com urbanidade e respeito, em locais de fácil acesso, pessoalmente, por telefone ou por outra via de comunicação, inclusive computadorizada, sempre que possível;

III – manter banco de dados referente aos prestadores de serviço e outros de interesse público;

IV – organizar e atualizar programa de informações, integrante do Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos a que se refere o artigo 8º desta lei;

V – fornecer minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI – proporcionar comunicação visual adequada, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e outros;

VII – divulgar os critérios e outros dados relativos à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos;

VIII – dar tratamento igualitário, por ordem cronológica ou de chegada, assegurada prioridade no caso das pessoas referidas no inciso IV do art. 4.º desta lei;

IX – cumprir os prazos e normas procedimentais;

X – fixar e observar horário e normas compatíveis com o bom atendimento;

XI – autenticar documentos, mediante conferência com os originais, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto a autenticidade;

XII – conservar limpos, acessíveis e sinalizados os locais, móveis e equipamentos relativos ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A notificação, a intimação ou o aviso relativo 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.

CAPÍTULO V Do Atendimento

Art. 7º Os prestadores de serviços públicos manterão meios, recursos e locais adequados ao atendimento do usuário, de preferência pessoalmente, para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias ou quaisquer outras comunicações.

§ 1º Será sempre entregue ou remetido ao interessado comprovante de registro da respectiva comunicação.

§ 2º Não será apreciado assunto relativo a questão judicial decidida ou pendente de decisão, salvo quando a respeito exista processo administrativo, protocolado anteriormente.

§ 3º O recebimento de reclamações ou denúncias não implica em suspensão ou interrupção de prazos administrativos.

§ 4º O atendimento, sempre de caráter gratuito, obedecerá aos preceitos do art. 6º desta lei.

§ 5º Cabe representação à autoridade superior contra o servidor responsável pelo atendimento.

CAPÍTULO VI Do Sistema de Defesa do Usuário

Art. 8º Para o fiel cumprimento dos objetivos desta lei, fica instituído o Sistema de Defesa do Usuário, em todos os órgãos ou entidades prestadoras, integrado por:

I - corregedorias, ouvidorias ou similares, com as seguintes atribuições principais:

a) receber, examinar e providenciar a apuração de denúncias ou reclamações;

b) estimular, acolher, apreciar e encaminhar sugestões visando a melhoria do serviço ou do atendimento;

c) pugnar pela correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

d) prevenir ou coibir atos ou procedimentos incompatíveis com as disposições desta lei;

e) elaborar e encaminhar à autoridade superior relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões de aprimoramento ou melhoria do serviço ou atendimento.

II – Comissões de Ética, com as seguintes atribuições principais:

a) zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização do serviço público;

b) promover ou resguardar a defesa dos direitos ou prerrogativas do usuário;

c) examinar, decidir e propor providências ou sugestões pertinentes a processo disciplinar ou representação contra qualquer servidor;

d) elaborar e propor diretrizes gerais ou setoriais pertinentes à prestação de serviço público e à defesa do usuário;

e) realizar e encaminhar semestralmente o relatório de suas atividades.

Parágrafo único. A nomeação do titular do órgão de que trata o inciso I deste artigo, instalado em Agência Nacional Reguladora, será aprovada, previamente, pelo Senado Federal, na forma prevista no artigo 52, inciso III, alínea “f”, da Constituição Federal, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

Art. 9º Os órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário ou a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável.

Art. 10. Sempre que possível e sem prejuízo do disposto nesta lei, serão empregados meios alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive quanto a liquidação de obrigações.

CAPÍTULO VII Dos Procedimentos

Art. 11. Os processos administrativos relacionados com a presente lei serão instaurados e instruídos, de ofício ou mediante requerimento, observados os seguintes prazos:

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

II – quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

IV – cinco dias, para decisões no curso no processo;

V – quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VI – dez dias, para manifestações do usuário ou providências a seu cargo.

§ 1.º O requerimento será dirigido à ouvidoria ou órgão equivalente, e conterá:

a) o nome, a identificação, o número do CPF, o domicílio ou outro endereço do autor da petição e de seu representante legal, quando houver;

b) informações sobre o fato e sua autoria;

c) indicação de provas ou indícios de que tenha conhecimento;

d) data e assinatura.

§ 2.º O requerimento, quando verbal, deverá ser reduzido a termo.

§ 3.º Haverá sempre, à disposição do usuário, de utilização facultativa, formulários simplificados e de fácil compreensão, para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, sugestão, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. O indeferimento de representação considerada improcedente será sempre fundamentado, cabendo recurso, no prazo de dez dias, a contar da ciência ou notificação do respectivo despacho.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade imediatamente superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão.

Art. 14. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;

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

III – ter ciência de todos os atos ou decisões, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV – formular e juntar aos autos alegações, com ou sem documentos;

V – requerer diligências ou perícias.

Parágrafo único. Os autos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 15. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 16. 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 estabelecido no inciso VI do art. 11 desta lei.

Art. 17. 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 três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação visar a obtenção de informações ou documentos necessários à apreciação e apuração, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo não for possível obter os dados solicitados.

Art. 18. A decisão, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos ao órgão competente para apurar o ilícito;

III – a elaboração de sugestões para melhoria de serviço público, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação do serviço, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO VIII

Das Sanções

Art. 19. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para os agentes diretos, indiretos ou eventuais de concessionárias, permissionárias ou delegatárias de serviço público, a qualquer título, e respectivas pessoas jurídicas, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos ou contratos de outorga e na legislação vigente.

CAPÍTULO IX

Das Disposições Finais

Art. 20. Os órgãos integrantes do Sistema de Defesa do Usuário, serão instalados no prazo de sessenta dias, a contar da publicação desta lei, conforme ato a ser expedido pela autoridade superior das respectivas áreas de atuação.

Art. 21. Aplicam-se subsidiariamente a esta lei, no que couber, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) e da legislação correlata.

Art. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Comissões, em 30 de outubro 2001.


Deputado **CANDINHO MATTOS**
Relator

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 674-A/99

(Apensados: Pls nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99)

Nos termos do art. 119, **caput**, II e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente determinou a abertura - e divulgação na Ordem do Dia das Comissões - de prazo para apresentação de emendas, a partir de 05/11/01, por cinco sessões. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas ao Substitutivo oferecido pelo Relator.

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2001.


Anamélia Ribeiro Correia de Araújo
Secretária

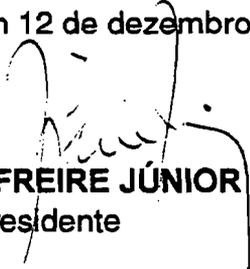
PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, o Projeto de Lei nº 674-A/99 e os Projetos de Lei nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados, com substitutivo, nos termos do parecer do relator, Deputado Candinho Mattos.

Estiveram presentes os senhores Deputados:

Freire Júnior, Presidente; Lino Rossi e Luiz Antonio Fleury, Vice-Presidentes; Antônio Carlos Konder Reis, Avenzoar Arruda, Candinho Mattos, Evandro Milhomen, Fátima Pelaes, Jair Bolsonaro, Jair Meneguelli, José Múcio Monteiro, Jovair Arantes, Luciano Castro, Medeiros, Paulo Paim, Pedro Celso, Ricardo Rique, Vivaldo Barbosa e Wilson Braga, titulares; Arnaldo Faria de Sá, Coriolano Sales, Damião Feliciano e Eduardo Campos, suplentes.

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2001.


Deputado **FREIRE JÚNIOR**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviços públicos, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I **Das Disposições Preliminares**

Art. 1.º Esta lei estabelece normas de proteção do usuário de serviços públicos, prestados por qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, suas autarquias, fundações, empresas ou sociedades, no exercício de função administrativa ou para satisfazer necessidade essencial da coletividade, diretamente ou mediante concessão, permissão, autorização ou outra forma de delegação.

§ 1.º Considera-se usuário a pessoa natural ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou possa vir a utilizar serviços públicos.

§ 2.º Para os fins desta lei, incluem-se dentre os prestadores dos serviços referidos neste artigo o Ministério Público, outros órgãos que desempenham funções essenciais à Justiça, bem como entidades de qualquer natureza instituídas ou mantidas com recursos do erário.

Art. 2.º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, universalidade, generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, razoabilidade de tarifa e outros pertinentes a normas ou contratos administrativos.

Parágrafo único. Os princípios referidos neste artigo fundamentarão as diretrizes gerais e setoriais de prestação de serviços públicos e a defesa dos direitos e interesses do usuário. ()

Art. 3.º No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral de avaliação dos serviços públicos prestados no exercício anterior, bem como estabelecerá o prazo, a forma e o local para a apresentação de reclamações ou sugestões a respeito.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 4.º São direitos do usuário de serviço público:

I - obtenção da prestação do serviço em prazo razoável e nas condições estabelecidas nesta lei;

II - livre acesso a todas as informações de seu interesse, inclusive quando referentes a licitação ou contratação;

III - colaborar na fiscalização de prestadora do serviço ou a esta equiparada;

IV - prioridade no atendimento quando inválido, gestante, portador de deficiência ou de idade superior a sessenta anos;

V - ser representado por procurador ou pessoa jurídica, legalmente constituída, que tenha, dentre seus objetivos, a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei;

VI - não divulgação de dados, quando imprescindível à segurança de pessoas ou bens;

VII - sigilo bancário, fiscal e outros especificados em lei.

CAPÍTULO III Dos Deveres do Usuário

Art. 5.º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente o serviço, procedendo com lealdade e boa-fé;

II – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;

III – comunicar à autoridade responsável irregularidade praticada pelo prestador do serviço.

CAPÍTULO IV Das Obrigações para com o Usuário

Art. 6.º Os prestadores de serviços públicos têm as seguintes obrigações para com o usuário:

I – informar com precisão:

a) o horário de funcionamento das unidades administrativas bem com o tipo de atividade exercida, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento;

b) os procedimentos indispensáveis, acompanhados, quando for o caso, dos respectivos formulários e de informações sobre eventuais alterações na prestação do serviço;

c) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

d) a tramitação, as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, pertinentes a processo administrativo em que o usuário seja parte ou interessado.

II – atender com urbanidade e respeito, em locais de fácil acesso, pessoalmente, por telefone ou por outra via de comunicação, inclusive computadorizada, sempre que possível;

III – manter banco de dados referente aos prestadores de serviço e outros de interesse público;

IV – organizar e atualizar programa de informações, integrante do Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos a que se refere o artigo 8º desta lei;

V – fornecer minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI – proporcionar comunicação visual adequada, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e outros;

VII – divulgar os critérios e outros dados relativos à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos;

VIII – dar tratamento igualitário, por ordem cronológica ou de chegada, assegurada prioridade no caso das pessoas referidas no inciso IV do art. 4.º desta lei;

IX – cumprir os prazos e normas procedimentais;

X – fixar e observar horário e normas compatíveis com o bom atendimento;

XI – autenticar documentos, mediante conferência com os originais, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto a autenticidade;

XII – conservar limpos, acessíveis e sinalizados os locais, móveis e equipamentos relativos ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A notificação, a intimação ou o aviso relativo 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.

CAPÍTULO V Do Atendimento

Art. 7º Os prestadores de serviços públicos manterão meios, recursos e locais adequados ao atendimento do usuário, de preferência pessoalmente, para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias ou quaisquer outras comunicações.

§ 1º Será sempre entregue ou remetido ao interessado comprovante de registro da respectiva comunicação.

§ 2º Não será apreciado assunto relativo a questão judicial decidida ou pendente de decisão, salvo quando a respeito exista processo administrativo, protocolado anteriormente.

§ 3º O recebimento de reclamações ou denúncias não implica em suspensão ou interrupção de prazos administrativos.

§ 4º O atendimento, sempre de caráter gratuito, obedecerá aos preceitos do art. 6º desta lei.

§ 5º Cabe representação à autoridade superior contra o servidor responsável pelo atendimento.

CAPÍTULO VI Do Sistema de Defesa do Usuário

Art. 8º Para o fiel cumprimento dos objetivos desta lei, fica instituído o Sistema de Defesa do Usuário, em todos os órgãos ou entidades prestadoras, integrado por:

I - corregedorias, ouvidorias ou similares, com as seguintes atribuições principais:

- a) receber, examinar e providenciar a apuração de denúncias ou reclamações;
- b) estimular, acolher, apreciar e encaminhar sugestões visando a melhoria do serviço ou do atendimento;
- c) pugnar pela correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- d) prevenir ou coibir atos ou procedimentos incompatíveis com as disposições desta lei;
- e) elaborar e encaminhar à autoridade superior relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões de aprimoramento ou melhoria do serviço ou atendimento.

II – Comissões de Ética, com as seguintes atribuições principais:

- a) zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização do serviço público;
- b) promover ou resguardar a defesa dos direitos ou prerrogativas do usuário;
- c) examinar, decidir e propor providências ou sugestões pertinentes a processo disciplinar ou representação contra qualquer servidor;
- d) elaborar e propor diretrizes gerais ou setoriais pertinentes à prestação de serviço público e à defesa do usuário;
- e) realizar e encaminhar semestralmente o relatório de suas atividades.

Parágrafo único. A nomeação do titular do órgão de que trata o inciso I deste artigo, instalado em Agência Nacional Reguladora, será aprovada, previamente, pelo Senado Federal, na forma prevista no artigo 52, inciso III, alínea “F”, da Constituição Federal, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

Art. 9º Os órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário ou a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável.

Art. 10. Sempre que possível e sem prejuízo do disposto nesta lei, serão empregados meios alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive quanto a liquidação de obrigações.

CAPÍTULO VII Dos Procedimentos

Art. 11. Os processos administrativos relacionados com a presente lei serão instaurados e instruídos, de ofício ou mediante requerimento, observados os seguintes prazos:

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

II – quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

IV – cinco dias, para decisões no curso no processo;

V – quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VI – dez dias, para manifestações do usuário ou providências a seu cargo.

§ 1.º O requerimento será dirigido à ouvidoria ou órgão equivalente, e conterá:

a) o nome, a identificação, o número do CPF, o domicílio ou outro endereço do autor da petição e de seu representante legal, quando houver;

b) informações sobre o fato e sua autoria;

c) indicação de provas ou indícios de que tenha conhecimento;

d) data e assinatura.

§ 2.º O requerimento, quando verbal, deverá ser reduzido a termo.

§ 3.º Haverá sempre, à disposição do usuário, de utilização facultativa, formulários simplificados e de fácil compreensão, para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, sugestão, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. O indeferimento de representação considerada improcedente será sempre fundamentado, cabendo recurso, no prazo de dez dias, a contar da ciência ou notificação do respectivo despacho.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade imediatamente superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão.

Art. 14. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;

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

III – ter ciência de todos os atos ou decisões, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV – formular e juntar aos autos alegações, com ou sem documentos;

V – requerer diligências ou perícias.

Parágrafo único. Os autos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 15. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 16. 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 estabelecido no inciso VI do art. 11 desta lei.

Art.17. 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 três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação visar a obtenção de informações ou documentos necessários à apreciação e apuração, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo não for possível obter os dados solicitados.

Art. 18. A decisão, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos ao órgão competente para apurar o ilícito;

III – a elaboração de sugestões para melhoria de serviço público, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação do serviço, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO VIII Das Sanções

Art. 19. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para os agentes diretos, indiretos ou eventuais de concessionárias, permissionárias ou delegatárias de serviço público, a qualquer título, e respectivas pessoas jurídicas, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos ou contratos de outorga e na legislação vigente.

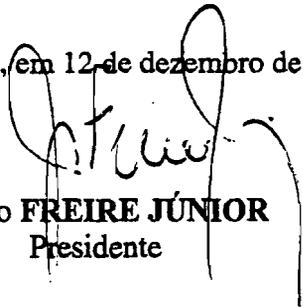
CAPÍTULO IX Das Disposições Finais

Art. 20. Os órgãos integrantes do Sistema de Defesa do Usuário, serão instalados no prazo de sessenta dias, a contar da publicação desta lei, conforme ato a ser expedido pela autoridade superior das respectivas áreas de atuação.

Art. 21. Aplicam-se subsidiariamente a esta lei, no que couber, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) e da legislação correlata.

Art. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2001


Deputado **FREIRE JÚNIOR**
Presidente

PROJETO DE LEI N.º 1.397, DE 2003

(Do Sr. Julio Lopes)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público no País e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL-674/1999.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo, em cada nível da Federação, publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo ente federativo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

Capítulo II
Dos Direitos dos Usuários
Seção I
Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II
Do Direito à Informação

Art. 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 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. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, previsto no art. 105 e seguintes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_7172
CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO
PL-6953/2002

Art. 6º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art 7º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - 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;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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.

Art. 8º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no âmbito federal, estadual e municipal e no Distrito Federal:

- a) ouvidorias;
- b) comissões de ética.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art. 9º Compete à ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à comissão 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.

Parágrafo único. As ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao órgão competente do Poder Executivo em cada esfera da Federação, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10. 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 III
Do Processo Administrativo
Seção I
Disposições Gerais

Art. 11. 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. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases:

I - instauração;

II - instrução;

III - decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente 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 economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 15. 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 - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter

técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração do Processo Administrativo

Art. 16. 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. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. 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. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. 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 da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 21. 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.

Seção III

Da Instrução do Processo Administrativo

Art. 22. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação

do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 24. 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. 25. 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. 26. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. 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 - a 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.

Capítulo IV

Das Sanções

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas nos respectivos Estatutos dos Servidores Públicos aplicáveis em cada esfera da Federação, bem como nos regulamentos das entidades da Administração indireta e funcional, 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 V

Disposições Finais

Art. 29. Esta lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por inspiração a ótima Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que foi sancionada pelo saudoso governador Mário Covas, atendendo a uma antiga reivindicação de toda população do Estado de São Paulo.

Ocorre que o problema verificado em São Paulo também é observado em quase todos os Estados e Municípios brasileiros, quando o cidadão é vítima do mau atendimento e do descaso daqueles que estão incumbidos da prestação de serviços públicos.

Nossa intenção não é esgotar nesta proposição todos os mecanismos que a lei deveria apresentar para proteger o cidadão que se utiliza de serviços prestados pelo Estado. Muito pelo contrário, nossa proposta espera estimular o debate nesta Casa acerca de urgente necessidade de elaborarmos uma boa legislação que, a exemplo do bom Código de Proteção e Defesa do Consumidor, permita também um real proteção ao cidadão brasileiro junto aos serviços prestados pelo Estado ou por seus entes delegados.

Acreditamos que a tramitação desta proposição nas

Comissões temáticas desta Casa irá, indubitavelmente, enriquecer sobremaneira as sugestões que ora apresentamos, levando-nos a aprovar, com a brevidade que a questão exige, uma moderna lei de proteção e defesa dos usuários do serviços público prestados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios em nosso País.

Sala das Sessões, em 3 de julho de 2003.

Deputado **JULIO LOPES**
PP/RJ

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá
outras providências.

.....
TÍTULO IV
DO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico - MJ, ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito

Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

.....
.....

LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Artigo 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

.....

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

.....

Artigo 4º A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Palácio dos Bandeirantes, 20 de abril de 1999.

MÁRIO COVAS

Celino Cardoso

Secretário - Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicada na Assessoria Técnico-Legislativa aos 21 de abril de 1999.

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

I – RELATÓRIO

O projeto de lei em exame, de autoria do Senado Federal, “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”.

Estabelece os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos da União, bem como seus deveres. Fixa, no capítulo do processo administrativo, que 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.”

Finalmente, cria 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. Cria também as Comissões de Ética, às quais cabe conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público.

O projeto principal não foi apreciado pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias nem pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público.

Na mesma linha do projeto principal, os apensos PL's ns. 674, de 1999; 1.678, de 1999 e 1.896 de 1999 . O PL nº 2.086, de 1999, pretende apenas criar a figura do Ouvidor, como representante dos consumidores, nas Agências Nacionais Reguladoras.

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, em sessão de 18 de outubro de 2000, aprovou o PL nº 674, de 1999, e rejeitou os demais.

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em sessão de 12 de dezembro de 2001, aprovou o PL 674, de 1999 e os apensados PL's 1678/99, 1896/99 e 2.086/99, na forma de substitutivo.

Nesta Comissão foi apensado ao conjunto o PL nº 1.397, de 2003. Tal projeto tem as mesmas características do projeto principal, propondo regras de proteção e defesa do usuário do serviço público no País.

É o nosso relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Cabe a este órgão técnico o exame dos projetos de lei quanto à sua compatibilização ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual, conforme estabelece o art. 53, inciso II, combinado com o art. 32, inc. IX, letra h, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

O Plano Plurianual para o período 2000/2003 (Lei nº 9.989, de 21 de julho de 2000) não prevê ação específica para a matéria tratada no projeto principal nem nos apensados.

No que concerne à adequação dos projetos à Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO, é importante ressaltar que, no exame de proposição sobre criação de cargos, empregos e funções deve ser considerada também a determinação constitucional prevista no Art. 169 da Carta Magna, especialmente, as restrições e exceções contidas no parágrafo primeiro deste dispositivo, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98, nos seguintes termos:

" Art. 169...

*§ 1º. A concessão de qualquer vantagem ou aumento de remuneração, **a criação de cargos, empregos e funções** (grifo nosso) ou alteração de estrutura de carreiras, bem como a admissão ou contratação de pessoal, a qualquer título, pelos órgãos e entidades da administração direta ou indireta, inclusive fundações instituídas e mantidas pelo poder público, só poderão ser feitas:*

*I - se houver **prévia dotação orçamentária suficiente para atender às projeções de despesas de pessoal e aos acréscimos dela decorrentes** (grifo nosso);*

*II - se houver **autorização específica** (grifo nosso) na lei de diretrizes orçamentárias, ressalvadas as empresas públicas e as sociedades de economia mista."*

As Leis de Diretrizes Orçamentárias - LDO para o exercício financeiro de 2003 (art. 77 da Lei nº 10.524, de 25 de julho de 2002) estabelece que a criação de cargos empregos e funções deve constar de anexo específico da lei orçamentária, observado o disposto no art. 71 da Lei Complementar nº 101, de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

A lei orçamentária para o exercício de 2003 (Lei nº 10.640, de 14 de janeiro de 2003), no seu “Quadro VI – AUTORIZAÇÕES PARA AUMENTOS DE DESPESAS COM PESSOAL CONFORME ART. 169, § 1º, II DA CONSTITUIÇÃO” não traz a autorização necessária à criação dos cargos e funções previstos nos projetos em exame.

Em não havendo nos projetos estimativas das despesas com a sua implementação, torna-se inviável a verificação da existência de prévia dotação orçamentária.

Há que se analisar ainda as proposições à luz da Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF (Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000). Os gastos que adviriam com a implementação dos projetos de lei enquadrar-se-iam na condição de despesa obrigatória de caráter continuado (despesa corrente derivada de lei que fixe para o ente público a obrigação legal de execução por um período superior a dois anos. Nesse sentido, a proposição fica sujeita à observância do disposto no artigo 17, §§ 1º e 2º, da referida LRF. Pelo que dispõe o § 1º, o ato que criar ou aumentar despesa de caráter continuado deverá ser instruído com estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício em que entrar em vigor e nos dois subsequentes e demonstrar a origem dos recursos para o seu custeio. O § 2º, por sua vez, determina que tal ato deverá ser acompanhado de comprovação de que a despesa criada ou aumentada não afetará as metas de resultados fiscais previstas na Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, devendo seus efeitos financeiros, nos períodos seguintes, ser compensados pelo aumento permanente de receita ou pela redução permanente de despesa.

Os projetos não atendem às exigências constitucionais e legais mencionadas (especialmente as da LRF).

É possível, contudo, adequar os PL's ns. 6.953, de 2002; 674, de 1999; 1.678, de 1999; 1.896, de 1999; 1.397, de 2003 e o substitutivo aprovado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público aos princípios estabelecidos na Constituição Federal e na Lei de Responsabilidade Fiscal. Essa adequação se faria mediante a manutenção dos dispositivos de caráter normativo existentes nos projetos e a supressão, mediante emenda de relator, dos artigos que criam os cargos e funções (diga-se, de passagem, competência privativa do Senhor Presidente da República – art. 61, § 1º, inciso II, letras “a” e “e” da Constituição). Nos termos do art. 146 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, estamos apresentando emendas que visam sanar a inadequação ou incompatibilidade financeira ou orçamentária dos mencionados projetos.

Diante do exposto, opinamos pela ADEQUAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA do Projeto de Lei nº 6.953, de 2002 e de seus apensos: Projeto

de Lei nº 674, de 1999, Projeto de Lei nº 1.678, de 1999, Projeto de Lei nº 1.896, de 1999, Projeto de Lei nº 1397, de 2003 e o substitutivo aprovado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, desde que aprovadas as seis (6) emendas supressivas que anexamos ao presente; e pela INADEQUAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA do Projeto de Lei nº 2.086, de 1999.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGSMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprimam-se os arts. 6º e 7º do Projeto de Lei nº 6.953, de 2002, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGSMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprimam-se os arts. 11, 15 a 24 do Projeto de Lei nº 674, de 1999, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGSMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprimam-se os arts. 3º, inciso XVIII e 5º do Projeto de Lei nº 1.678, de 1999, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 4

Suprimam-se os arts. 8º, 9º e 10 do Projeto de Lei nº 1.896, de 1999, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 5

Suprima-se o art. 8º do substitutivo ao Projeto de Lei nº 674, de 1999, aprovado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGMANN
Relator

EMENDA SUPRESSIVA Nº 6

Suprimam-se os arts. 8º, 9º e 10 do Projeto de Lei nº 1.397, de 2003, renumerando-se os subseqüentes.

Sala da Comissão, em 20 de agosto de 2003

Deputado RAUL JUNGMANN
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Finanças e Tributação, em reunião ordinária realizada hoje, opinou, unanimemente, pela adequação financeira e orçamentária do Projeto de Lei nº 6.953/02, dos PL's nºs 674/99, 1.678/99, 1.896/99 e 1.397/03, apensados, e do Substitutivo da Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público, com emendas, e pela inadequação financeira e orçamentária do PL nº 2.086/99, apensado, nos termos do parecer do relator, Deputado Raul Jungmann.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Eliseu Resende, Presidente; Enivaldo Ribeiro, Vice-Presidente; Antonio Cambraia, Antonio Carlos Mendes Thame, Carlito Meress, Carlos Willian, Coriolano Sales, Gonzaga Mota, Itamar Serpa, João Leão, José Militão, José Pimentel, Jovino Cândido, Luiz Carlos Hauly, Luiz Carreira, Max Rosenmann, Mussa Demes, Paulo Afonso, Pedro Novais, Professor Irapuan Teixeira, Promotor Afonso Gil, Raul Jungmann, Roberto Brant, Vignatti, Wasny de Roure, Aroldo Cedraz, Bismarck Maia, Carlos Eduardo Cadoca, Giacomo, Kátia Abreu, Luciano Castro e Paulo Rubem Santiago.

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2003.

Deputado ELISEU RESENDE
Presidente

PROJETO DE LEI N.º 4.907, DE 2005 **(Do Sr. Antonio Carlos Pannunzio)**

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE A(O) PL-6953/2002

O CONGRESSO NACIONAL decreta :

Art. 1º - Esta lei estabelece as normas fundamentais de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União.

Art. 2º - As normas desta lei aplicam-se aos serviços públicos prestados pela administração pública direta, indireta e fundacional, bem como aos serviços públicos prestados por particulares mediante concessão, autorização, permissão ou qualquer outra forma de delegação da União.

Art. 3º - São direitos básicos do usuário de serviços públicos :

I – a informação;

II – a qualidade na prestação do serviço;

III – o controle do serviço público.

Art. 4º - O direito à informação compreende a obtenção de informações precisas sobre:

I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II – o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento;

III – a tramitação de processos administrativos em que figure como interessado, inclusive as decisões tomadas e respectiva motivação;

IV – a autoridade ou órgão responsável pelo recebimento de queixas, reclamações, sugestões e comunicações assemelhadas.

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviços públicos deverá oferecer atendimento pessoal, telefônico e através de sítios de internet.

§ 1º - O atendimento telefônico será personalizado, com informação do responsável pelo atendimento da chamada.

§ 2º - O prestador de serviços públicos deverá disponibilizar centrais de atendimento pessoal e telefônico, garantida a existência mínima de uma central para cada unidade regional-administrativa do Estado Federado.

Art. 6º - A qualidade na prestação dos serviços públicos será assegurada mediante:

I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários;

II – atendimento realizado por ordem de chegada, assegurada prioridade para idosos, gestantes, pessoas enfermas e portadoras de deficiência;

III – igualdade no tratamento, vedada qualquer discriminação;

IV – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

V – fixação e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VI – adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários;

VII – manutenção de instalações limpas, sinalizadas e acessíveis aos usuários.

Parágrafo único – A observância do previsto neste artigo será apoiada mediante o desenvolvimento de programas de capacitação e aprimoramento gerencial e tecnológico do pessoal.

Art. 7º - O direito ao controle do serviço público será exercido mediante a organização de uma rede integrada de ouvidorias, garantida a participação dos usuários.

Parágrafo único – As ouvidorias serão articuladas em um sistema de defesa do usuário de serviços públicos, que será instituído mediante ato específico do Poder Executivo Federal.

Art. 8º - O processo administrativo fundado em ato previsto nesta lei será informado pelo disposto na lei federal nº 9784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei busca estabelecer as normas fundamentais para o amparo do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela União.

Este projeto tem como fundamento a exitosa experiência desenvolvida pelo Governo do Estado de São Paulo a partir da promulgação da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, resultante de proposta apresentada pelo saudoso Governador Mario Covas.

Assim, o Governo do Estado de São Paulo estabeleceu os direitos fundamentais dos usuários de serviços públicos, bem como ofereceu as garantias necessárias para o cumprimento dos dispositivos daquela lei, que ficou amplamente conhecida no Estado como a “Lei de Defesa do Usuário”.

Avançando para um novo paradigma de relacionamento do Poder Público com os administrados, a “Lei de Defesa do Usuário” do Estado de São Paulo inspirou diversas outras iniciativas semelhantes por todos os cantos do Brasil.

Assim, e a partir da constatação da ausência de normas específicas para a defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela União, entendemos oportuna e necessária a apresentação do presente projeto de lei, que esperamos alcance a aprovação dos senhores deputados e deputadas federais.

Sala das Sessões, em 15 de Março de 2005.

ANTONIO CARLOS PANNUNZIO
Deputado Federal – PSDB/SP

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no âmbito da
Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta;

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

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

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;
VIII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS ADMINISTRADOS

Art. 3º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

I - ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;

III - formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

IV - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei.

CAPÍTULO III DOS DEVERES DO ADMINISTRADO

Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

.....
.....

LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Parágrafo único. Vetado.

Seção II Do Direito à Informação

Art. 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 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. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 28;

VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 5.600, DE 2005

(Do Sr. Celso Russomanno)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor), e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 6.953/2002.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 5º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa vigor acrescido do seguinte inciso VI:

“Art. 5º.....

VI - Serviços sistêmicos de ouvidoria para monitorar a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública e atendimento de queixas, reclamações e petições dos cidadãos em cada âmbito”.(NR)

Art. 2º O art. 6º da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa vigor acrescido do seguinte inciso XI :

“Art. 6º.....

XI - pronto atendimento nas reclamações dos serviços prestados por concessionárias públicas.”(NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O programa de privatização do Governo teve um valor extraordinário para o consumidor e, em especial, para o usuário de serviços públicos providos por concessionárias. Entretanto alguns deles, principalmente em cidades grandes não obtiveram o sucesso esperado pela expectativa que geraram nos usuários. Esta frustração tem gerado uma procura enorme aos guichês das agências normatizadoras, nem tanto porque o cidadão esteja aprendendo a defender seus direitos em instâncias superiores, mas tal situação ocorre porque as próprias empresas prestadoras de serviços concedidos não apresentam uma estrutura adequada para o atendimento ao público.

Além disso, exceto os uniformes dos funcionários e a aparência de marketing de primeiro mundo que adotaram seus funcionários, ou foram herdados de estruturas e sistemas anteriores ou foram contratados por salários menores que os melhores daqueles e não dispensam ao público uma atenção própria da relação “Cliente X Empresa”.

As empresas campeãs de mal atendimento ao consumidor, por exemplo, têm sido as empresas de telefonia móvel e celular, que se utilizam de “call

centers” ou centrais automatizadas de atendimento telefônico para oferecer um atendimento impessoal e péssima qualidade.

Nosso intuito, neste projeto é prestigiar os PROCONS e passar para a sua área de ação o atendimento ou desatendimento do cliente das concessionárias públicas. Conquanto o Governo disponha de Agências, elas ainda não estão tão institucionalizadas perante o público, como os PROCONS.

Sala das Sessões, em 06 de julho de 2005.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 9.289, DE 04 DE JULHO DE 1996

Dispõe sobre as custas devidas à União, na Justiça Federal de primeiro e segundo grau e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º As custas devidas à União, na Justiça Federal de primeiro e segundo graus, são cobradas de acordo com as normas estabelecidas nesta Lei.

§ 1º Rege-se pela legislação estadual respectiva a cobrança de custas nas causas ajuizadas perante a Justiça Estadual, no exercício da jurisdição federal.

§ 2º As custas previstas nas tabelas anexas não excluem as despesas estabelecidas na legislação processual não disciplinadas por esta Lei.

Art. 2º O pagamento das custas é feito mediante documento de arrecadação das receitas federais, na Caixa Econômica Federal - CEF, ou, não existindo agência desta instituição no local, em outro banco oficial.

Art. 3º Incumbe ao Diretor de Secretaria fiscalizar o exato recolhimento das custas.

LEI Nº 9.703, DE 17 DE NOVEMBRO DE 1998

Dispõe sobre os depósitos judiciais e extrajudiciais de tributos e contribuições federais.

Faço saber que o Presidente da República, adotou a Medida Provisória nº 1.721, de 1998, que o Congresso Nacional aprovou, e eu, Antonio Carlos Magalhães, Presidente, para os efeitos do disposto no parágrafo único do art. 62 da Constituição Federal, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Os depósitos judiciais e extrajudiciais, em dinheiro, de valores referentes a tributos e contribuições federais, inclusive seus acessórios, administrados pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda, serão efetuados na Caixa Econômica Federal, mediante Documento de Arrecadação de Receitas Federais - DARF, específico para essa finalidade.

§ 1º O disposto neste artigo aplica-se, inclusive, aos débitos provenientes de tributos e contribuições inscritos em Dívida Ativa da União.

§ 2º Os depósitos serão repassados pela Caixa Econômica Federal para a Conta Única do Tesouro Nacional, independentemente de qualquer formalidade, no mesmo prazo fixado para recolhimento dos tributos e das contribuições federais.

§ 3º Mediante ordem da autoridade judicial ou, no caso de depósito extrajudicial, da autoridade administrativa competente, o valor do depósito, após o encerramento da lide ou do processo litigioso, será:

I - devolvido ao depositante pela Caixa Econômica Federal, no prazo máximo de vinte e quatro horas, quando a sentença lhe for favorável ou na proporção em que o for, acrescido de juros, na forma estabelecida pelo § 4º do art. 39 da Lei nº 9.250, de 26 de dezembro de 1995, e alterações posteriores; ou

II - transformado em pagamento definitivo, proporcionalmente à exigência do correspondente tributo ou contribuição, inclusive seus acessórios, quando se tratar de sentença ou decisão favorável à Fazenda Nacional.

§ 4º Os valores devolvidos pela Caixa Econômica Federal serão debitados à Conta Única do Tesouro Nacional, em subconta de restituição

§ 5º A Caixa Econômica Federal manterá controle dos valores depositados ou devolvidos.

Art. 2º. Observada a legislação própria, o disposto nesta Lei aplica-se aos depósitos judiciais e extrajudiciais referentes às contribuições administradas pelo Instituto Nacional do Seguro Social.

Art. 3º. Os procedimentos para execução desta Lei serão disciplinados em regulamento.

Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, aplicando-se aos depósitos efetuados a partir de 1º de dezembro de 1998.

Congresso Nacional, em 17 de novembro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

Senador ANTONIO CARLOS MAGALHÃES
Presidente

LEI Nº 9.250, DE 26 DE DEZEMBRO DE 1995

Altera a legislação do imposto de renda das pessoas físicas e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 39. A compensação de que trata o art. 66 da Lei nº 8.383, de 30 de dezembro de 1991, com a redação dada pelo art. 58 da Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995, somente poderá ser efetuada com o recolhimento de importância correspondente a imposto, taxa, contribuição federal ou receitas patrimoniais de mesma espécie e destinação constitucional, apurado em períodos subsequentes.

§ 1º (VETADO).

§ 2º (VETADO).

§ 3º (VETADO).

§ 4º A partir de 1º de janeiro de 1996, a compensação ou restituição será acrescida de juros equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, calculados a partir da data do pagamento indevido ou a maior até o mês anterior ao da compensação ou restituição e de 1% relativamente ao mês em que estiver sendo efetuada.

Art. 40. A base de cálculo mensal do imposto de renda das pessoas jurídicas prestadoras de serviços em geral, cuja receita bruta anual seja de até R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais), será determinada mediante a aplicação do percentual de 16% sobre a receita bruta auferida mensalmente, observado o disposto nos arts. 30 a 35 da Lei nº 8.981, de 20 de janeiro de 1995.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às pessoas jurídicas que prestam serviços hospitalares e de transporte, bem como às sociedades prestadoras de serviços de profissões legalmente regulamentadas.

PROJETO DE LEI N.º 6.926, DE 2006

(Do Sr. Antonio Carlos Mendes Thame)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público prestado por órgãos e entidades da União, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 6953/2002.

O Congresso Nacional decreta:

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

I - pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

II - pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

III - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Art. 2º O Poder Executivo Federal publicará e divulgará periodicamente quadro geral detalhando a distribuição dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

Parágrafo único. A periodicidade mencionada no *caput* será, no mínimo, anual.

CAPITULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como requerente ou interessado;
- VI - as decisões proferidas e a respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como requerente ou interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas nos incisos X e XXXIII do art. 5º da Constituição.

§ 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. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários:

I - atendimento pessoal, por telefone ou por meio eletrônico;

II – informações extraídas de bancos de dados disponíveis por meio de rede de computadores;

III – os caminhos de acesso à estrutura dos prestadores de serviço e aos respectivos canais decisórios;

IV - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

V - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VI - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, devendo ser promovida perante o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VII - banco de dados, de interesse público, abrangendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, para permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 6º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do

serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedada qualquer forma de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, sem imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções que não estejam expressamente previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas de procedimento previstos nos respectivos regulamentos;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - 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 fundada de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos códigos de ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 8º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no âmbito da União ouvidorias e comissões de ética.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art. 9º Compete às ouvidorias avaliar a procedência de sugestões, reclamações e representações, encaminhando-as, quando reputá-las cabíveis, às autoridades competentes, inclusive às respectivas comissões de ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios e 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.

Parágrafo único. As ouvidorias apresentarão à autoridade máxima do órgão, entidade ou empresa onde se situem, que encaminhará ao Presidente da República, relatório anual de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público a que se reportem.

Art. 10. Cabe às comissões de ética conhecer as consultas e representações formuladas contra servidores públicos ou empregados de concessionárias de serviços públicos, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, determinando a adoção das providências cabíveis para cada caso.

CAPITULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 11. 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. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende as fases de instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente 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 economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicarão a data e o local de sua emissão e conterão a assinatura do agente público responsável por sua edição.

Art. 15. 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 - 4 (quatro) dias para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias para elaboração de informações sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias para elaboração de pareceres, perícias e informações de caráter técnico, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante requerimento de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. O requerimento será dirigido à ouvidoria do órgão, entidade ou empresa responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do requerente ou de procurador habilitado a atuar em seu nome;

II - o domicílio do requerente e o local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria, quando se tratar de representação sobre irregularidades, ou acerca do objeto do pedido;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do requerente.

§ 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, ficando facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de requerimento formulado nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. Será rejeitado, mediante decisão fundamentada, o requerimento manifestamente improcedente.

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

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou remeter os autos à autoridade superior devidamente instruído.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao requerente ou 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 ou avaliação do pedido.

Seção III

Da Instrução

Art. 22. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito do requerente e demais interessados de juntar documentos ou de requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do requerente ou de outro interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 24. Ao requerente ou ao interessado, bem como aos

respectivos procuradores, 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. 25. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelo requerente, pelos demais interessados ou por terceiros, a respectiva intimação será procedida 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 requerente para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração de irregularidade contra a qual tenha movido representação, o descumprimento resultará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. Concluída a instrução, o requerente e os demais interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de procurador regularmente constituído.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei poderá adotar as seguintes decisões:

I – determinar o arquivamento dos autos ou encaminhá-los aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal que identifique, conforme o caso;

II - apresentar 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.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação específica e nos regulamentos das

entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras penalidades previstas nas legislações administrativa, civil e penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares aos quais tenha sido delegada a prestação de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DO SISTEMA FEDERAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SISFUSP

Art. 29. Fica instituído o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canais de comunicação diretos entre os prestadores de serviços e os usuários, para aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programas integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público;

III - programas de qualidade adequado, que garantam os direitos do usuário;

IV - programas de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programas de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programas de treinamento e valorização dos agentes

públicos;

IX - programas de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º Os dados colhidos pelo canais de comunicação previstos no inciso I do *caput* deste artigo serão utilizados na alimentação de programa de informações voltado a tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais tenha havido reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 30. Integram o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP:

I - as ouvidorias;

II - as comissões de ética;

III - um colegiado, a ser regulamentado em decreto, voltado a centralizar informações dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da União, com representação dos usuários, para sistematizar e controlar as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPITULO VI

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 31. As comissões de ética e as ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem editados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 32. Até que seja instituído o colegiado previsto no inciso III

do art. 30, suas atribuições serão exercidos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Art. 33. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados no âmbito da União deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 34. A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 35. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta que ora se justifica segue, com a máxima fidelidade, modelo que vem produzindo excelentes resultados no Estado de São Paulo. Adapta-se ao âmbito da União, com os ajustes necessários, a Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, da qual decorreram valiosos aperfeiçoamentos no serviço público no âmbito da mais importante unidade da federação.

É preciso recordar que a alteração ora sugerida vem com grande atraso. Desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, vigora no âmbito da Lei Maior dispositivo em que se asseguram os direitos garantidos pelo presente projeto (§ 3º do art. 37 da Constituição).

Apesar do razoável espaço de tempo a partir daí decorrido, o Poder Legislativo Federal ainda não chegou a uma conclusão acerca do assunto. Em razão da demora, parece mais do que oportuna a adoção de critérios e comandos amplamente sedimentados e até agora imunes a críticas e reservas oriundas da população que deles se beneficiou.

São esses os motivos que amparam a célere tramitação do projeto e sua aprovação pelos nobres Pares.

Sala das Sessões, em 19 de abril de 2006.

Deputado Antonio Carlos Mendes Thame

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....

**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte,

quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do de cujus;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá júízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

b) de caráter perpétuo;

c) de trabalhos forçados;

d) de banimento;

e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido, quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á habeas corpus sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por habeas corpus ou habeas data, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das

prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á habeas data:

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de habeas corpus e habeas data, e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania;

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

** Inciso LXXVIII acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.

** § 3º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão.

** § 4º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

** Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 14/02/2000.*

TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

CAPÍTULO VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

** Artigo, caput com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei;

** Inciso I com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração;

** Inciso II com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento;

** Inciso V com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica;

** Inciso VII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices;

** Inciso X com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder

Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos;

** Inciso XI com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 19/12/2003.*

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público;

** Inciso XIII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores;

** Inciso XIV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I,

** Inciso XV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI:

** Inciso XVI, caput, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

a) a de dois cargos de professor;

** Alínea a com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

** Alínea b com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas;

** Alínea c com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 13/12/2001.*

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta e indiretamente, pelo poder público;

** Inciso XVII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação;

** Inciso XIX com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e

atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio.

** Inciso XXII acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

** § 3º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

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;

** Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

** Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

** Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.

** § 7º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

** § 8º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

I - o prazo de duração do contrato;

** Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

** Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

III - a remuneração do pessoal.

** Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em

geral.

** § 9º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração.

** § 10. acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 15/12/1998.*

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do caput deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei.

** § 11 acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 05/07/2005.*

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do caput deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores.

** § 12 acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 05/07/2005.*

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições:

** Artigo, caput, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19, DE 04 DE JUNHO DE 1998

Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam esta Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º Os incisos XIV e XXII do art. 21 e XXVII do art. 22 da Constituição

Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....
XIV - organizar e manter a polícia civil, a polícia militar e o corpo de bombeiros militar do Distrito Federal, bem como prestar assistência financeira ao Distrito Federal para a execução de serviços públicos, por meio de fundo próprio;

.....
XXII - executar os serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;

....."

"Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

.....
XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III;

....."

Art. 2º O § 2º do art. 27 e os incisos V e VI do art. 29 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação, inserindo-se § 2º no art. 28 e renumerando-se para § 1º o atual parágrafo único:

"Art.27.

.....
§ 2º O subsídio dos Deputados Estaduais será fixado por lei de iniciativa da Assembléia Legislativa, na razão de, no máximo, setenta e cinco por cento daquele estabelecido, em espécie, para os Deputados Federais, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º, 57, § 7º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I.

....."

"Art. 28.

§ 1º Perderá o mandato o Governador que assumir outro cargo ou função na administração pública direta ou indireta, ressalvada a posse em virtude de concurso público e observado o disposto no art. 38, I, IV e V.

§ 2º Os subsídios do Governador, do Vice-Governador e dos Secretários de Estado serão fixados por lei de iniciativa da Assembléia Legislativa,

observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I."

"Art. 29....."

V - subsídios do Prefeito, do Vice-Prefeito e dos Secretários Municipais fixados por lei de iniciativa da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

VI - subsídio dos Vereadores fixado por lei de iniciativa da Câmara Municipal, na razão de, no máximo, setenta e cinco por cento daquele estabelecido, em espécie, para os Deputados Estaduais, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º, 57, § 7º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

....."

LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

PROJETO DE LEI N.º 6.861, DE 2010

(Do Sr. Marco Maia)

Altera a redação do art. 3º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, para dispor sobre o agendamento de atendimento personalizado pela administração pública federal.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 6953/2002

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º.....
.....

V – proceder o agendamento de atendimento personalizado para assuntos de seu interesse nos próprios locais de sua prestação, independente da disponibilização de outras opções de agendamento.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nada obstante reconhecermos o avanço representado pela edição da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, é certo que, passados já cerca de onze anos de sua edição, modificações se fazem necessárias para o aperfeiçoamento de sua formulação inicial.

Assim é que se constata claramente, nos dias de hoje, que certos órgãos como Receita Federal, INSS e outros estão restringindo o agendamento de atendimentos personalizados dos cidadãos brasileiros às comunicações telefônicas ou eletrônicas (e-mail e Internet).

Embora seja certo que o acesso a essas tecnologias tem sido estendido aceleradamente a grandes contingentes da população brasileira, não podemos ignorar que ainda temos no País um percentual superior a 30% dos habitantes, sem acesso aos modernos meios de comunicação.

Tendo em vista essa situação, propomos nos vemos na obrigação de preencher a lacuna legal existente e fazer valer o preceito constitucional da igualdade de direitos dos cidadãos brasileiros, assegurando, no caso, o direito do administrado ao agendamento de atendimento personalizado no próprio local de sua prestação, independente de outros meios para esse fim.

Sala das Sessões, em 24 de fevereiro de 2010.

**Deputado MARCO MAIA
PT/RS**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

**CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS ADMINISTRADOS**

Art. 3º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

I - ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;

III - formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

IV - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei.

**CAPÍTULO III
DOS DEVERES DO ADMINISTRADO**

Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 679, DE 2011

(Do Sr. Weliton Prado)

Determina a instituição em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos de ouvidoras e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6953/2002.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As prestadoras de serviços públicos da administração direta e indireta, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio deverão:

§1º Instituir em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos ouvidorias que visam comunicação direta entre o cidadão e o poder público.

§ 2º Afixar em local de ampla visualização, em todas as instalações e estabelecimentos de acesso permitido aos usuários, placas facilmente legíveis contendo números de telefones, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas ouvidorias.

Art. 2º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Justificação

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público. É através dela que o cidadão controla e avalia a prestação de serviços públicos. Pode denunciar, sugerir e elogiar favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades, colaborando com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Vale destacar que no Caput do Art. 37 a Constituição da República determina que a administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de

legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na prestação dos serviços públicos. Para implementação desses princípios, em todos os Estados brasileiros, organizam-se administrações baseadas na transparência, modernização administrativa e qualificação dos servidores públicos, na busca de melhor prestação de serviços públicos.

Nesse sentido e pensando, principalmente, no princípio da eficiência a Constituição Federal prevê a ação de órgãos de atendimento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos como forma de incentivar a participação do cidadão.

Em busca da qualidade e aperfeiçoamento do serviço público é que se pretende criar um canal de gestão participativa, de forma a possibilitar que o cidadão manifeste sua opinião, através de reclamações, solicitações, denúncias, críticas, sugestões, elogios sobre a prestação dos serviços e execução das políticas públicas.

É importante que os canais de comunicação das ouvidorias sejam bem divulgados em placas facilmente legíveis contendo números de telefones, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas ouvidorias, uma vez que as ouvidorias fomentam a participação da sociedade estimulando o controle social bem como propõem medidas e sugestões de ações necessárias a evitarem a reincidência de irregularidades constatadas aumentando a qualidade dos serviços prestados.

Tendo em vista a relevância da matéria tratada neste projeto de lei peço, a aprovação da matéria, pela esperança de que a sua importância seja também reconhecida pelos nobres pares.

Sala das Sessões, em 11 de março de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT/MG

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

.....
TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO
.....

CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I
Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)*](#)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [*\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [*\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)*](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei

complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

- I - o prazo de duração do contrato;
- II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;
- III - a remuneração do pessoal. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998](#))

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005](#))

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005](#))

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (["Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 1.165, DE 2011

(Do Sr. Rodrigo Garcia)

Regulamenta o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6953/2002.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I

Disposições preliminares

Art. 1º Esta Lei regulamenta o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia de serviço público executado diretamente por órgão ou entidade da Administração Pública, ou com que com eles estabeleça outras formas de contato, mediante as quais:

a) seja atendido para recebimento e processamento de reivindicações relacionadas a direitos que mantenha ou acredite manter perante a Administração Pública;

b) apresente reclamações ou elogios quanto ao atendimento que lhe é prestado, bem como sugestões para aperfeiçoamento de serviços;

c) avalie, na forma desta Lei, os serviços levados a efeito pela Administração Pública;

d) solicite acesso a registros administrativos ou a informações sobre atos de governo;

e) contribua, mediante outras formas estabelecidas nesta Lei, para a definição do conteúdo e da aplicação prática de políticas públicas elaboradas e levadas a efeito pela Administração Pública;

II – Administração Pública: órgão ou entidade integrante da Administração Pública direta e indireta da União, inclusive os inseridos no âmbito da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Poder Judiciário federal, do Ministério Público da União e do Tribunal de Contas da União;

III – agente: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente e sem remuneração.

CAPÍTULO II

Do atendimento aos usuários por parte da Administração Pública

Art. 3º A Administração Pública observará, no atendimento aos usuários, os seguintes pressupostos:

I – dignidade, boa-fé, publicidade, celeridade e urbanidade;

II – proibição a julgamentos antecipados ou a atitudes caracterizadas por discriminação ou preconceito;

III – valorização da pessoa humana;

IV – prestação imediata das informações solicitadas, ressalvadas as que possam violar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos envolvidos, bem como aquelas cuja divulgação coloque em risco a segurança da sociedade e do Estado brasileiros.

Art. 4º São consideradas, para os fins desta Lei, práticas de atendimento objetivamente impostas à Administração Pública:

I – o estabelecimento de canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II – a atuação com conhecimento de causa, agilidade, precisão e cortesia;

III – o reconhecimento da diversidade de opiniões e o respeito aos usuários que as veicularem;

IV – a preservação da livre expressão e da capacidade de discernimento do usuário;

V – a simplificação de procedimentos e a eliminação de exigências cuja utilidade não possa ser objetivamente demonstrada;

VI – a imparcialidade, o senso de justiça e a motivação de decisões;

VII – o uso eficaz e econômico de recursos;

VIII – a modicidade de emolumentos de qualquer natureza, cuja arrecadação não poderá superar os custos dos quais decorram;

IX – a sinalização de compreensão facilitada, inclusive em relação a pessoas portadoras de deficiência, bem como a limpeza e o conforto de instalações;

X – a permanente avaliação e revisão de técnicas e procedimentos, promovida interna e externamente, mediante a utilização de instrumentos específicos definidos em regulamento, consideradas nos respectivos procedimentos, obrigatoriamente, observações, críticas, sugestões e elogios apresentados e reduzidos a termo pelos usuários;

XI – a realização periódica de pesquisas de satisfação e de opinião;

XII – a criação de unidades específicas de ouvidoria, para colhimento institucional de reclamações, críticas, sugestões ou elogios.

Art. 5º É vedado ao agente encarregado de prestar atendimento ao usuário:

I – aproveitar as condições de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário para impor exigências cuja razoabilidade não seja demonstrável de forma objetiva;

II – deixar, sem justificativa suficiente, de ouvir com atenção e respeito as ponderações do usuário durante o atendimento;

III – interromper, adiar ou preterir o atendimento para o cumprimento de tarefas de ordem administrativa desvinculadas da consecução das respectivas finalidades, salvo se comprovada situação de emergência;

IV – utilizar, durante o atendimento, terminologia, sigla, símbolo ou jargão técnico que dificultem o estabelecimento de diálogo de forma clara e inequívoca;

V – implementar de forma injustificada medidas administrativas que resultem em restrição ao horário de atendimento e ao acesso às áreas para tanto reservadas.

CAPÍTULO III

Do acesso a registros administrativos e atos de governo

Art. 6º Mediante requerimento específico, serão disponibilizadas aos usuários informações relativas a registros administrativos e a atos de governo, em especial os relacionados no art. 7º desta Lei, desde que o respectivo fornecimento não seja suscetível de violar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos envolvidos ou de colocar em risco a segurança da sociedade e do Estado brasileiros.

Parágrafo único. A recusa do fornecimento das informações de que trata o *caput* deste artigo identificará, entre os motivos ali relacionados, os que tenham sido utilizados como fundamento da decisão administrativa na qual estiver inserida.

Art. 7º É assegurado ao usuário pleno e inequívoco acesso:

I – à especificação de prioridades que norteiem o estabelecimento e a execução de políticas públicas;

II – aos locais de atendimento, ao pleno e prévio conhecimento do horário em que seja promovido e das exigências que precise satisfazer para atender aos seus objetivos;

III – aos valores dos emolumentos que lhe sejam exigidos e aos critérios de cálculo utilizados para defini-los;

IV – a informações cadastrais ou de outra natureza, mantidas pela Administração Pública, que lhe sejam relativas;

V – aos critérios, metodologia e resultados das avaliações periódicas de serviços, previstas no inciso X do art. 4º desta Lei;

VI – aos autos de qualquer processo ou procedimento administrativos ou judiciais que não transcorram em sigilo;

VII – ao nome de agentes e autoridades e aos cargos, empregos e funções que ocupem, tanto no local onde se desenvolvam as respectivas atividades quanto no portal junto à rede mundial de computadores mantido pelo órgão ou entidade aos quais prestem serviços.

Art. 8º O valor dos contratos administrativos correspondentes e as respectivas dotações orçamentárias serão exibidos de forma ostensiva no local em que esteja sendo realizada obra pública e no portal mantido pelo órgão ou entidade que o esteja promovendo junto à rede mundial de computadores.

Art. 9º É obrigatório o fornecimento gratuito de senha de acesso externo para permitir ao usuário consultar sistemas automatizados por meio dos quais seja efetivado o registro contábil das despesas e receitas públicas.

§ 1º A senha de que trata o *caput* será fornecida de modo que impeça o usuário de promover alterações nas informações registradas e impossibilite a visualização de informações cuja divulgação:

I – desrespeite o direito à privacidade de agentes e autoridades;

II – coloque em risco a segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º O acesso do usuário a informações relativas à retribuição paga a agente será efetivado de forma a impossibilitar a combinação dos valores praticados com a identificação do beneficiário a que se destinam.

CAPÍTULO IV

Das demais formas de participação do usuário na Administração Pública

Art. 10. A adoção e a implementação de política pública de qualquer natureza, a deliberação, por Tribunal Superior, de assunto de manifesta repercussão social e a apreciação de matéria legislativa de notória relevância serão obrigatoriamente precedidas de audiência aberta à população, com representantes da sociedade civil e de grupos diretamente afetados.

Art. 11. Durante o processo de elaboração dos projetos de lei previstos no art. 165 da Constituição, serão ouvidas as comunidades sobre as quais repercutam diretamente projetos e atividades envolvidos no bojo daquelas matérias.

Parágrafo único. As contribuições extraídas em decorrência do disposto no *caput* deste artigo serão reduzidas a termo e encaminhadas aos respectivos órgãos legislativos juntamente com as exposições de motivos acrescidas aos respectivos projetos de lei.

Art. 12. Os órgãos colegiados destinados a deliberações relacionadas com processos administrativos conterão pelo menos um membro destinado a representar o usuário.

Art. 13. Os espaços dedicados à divulgação de notícias nos sítios mantidos pela Administração Pública junto à rede mundial de computadores concederão ao usuário a possibilidade de introduzir comentários.

§ 1º É facultada a expedição de norma administrativa que permita a exclusão ou a rejeição de comentários de caráter ofensivo à honra e à dignidade de pessoas físicas e jurídicas, observado o disposto nos §§ 2º e 3º deste artigo.

§ 2º Se o usuário houver fornecido meios suficientes para adoção dessa providência, a Administração Pública deverá notificá-lo acerca dos motivos que fundamentaram a exclusão ou a rejeição de seus comentários.

§ 3º As pessoas físicas ou jurídicas que sejam objeto de comentários de caráter ofensivo à honra e à dignidade serão notificadas a respeito do fato.

CAPÍTULO V

Das disposições transitórias e finais

Art. 14. Aplica-se o disposto nesta Lei a processos, procedimentos e atos administrativos cujos objetivos ou efeitos não se encontrem exauridos na data de sua publicação.

Art. 15. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Passados quase treze anos desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, permanece sem regulamentação um dos dispositivos mais relevantes por ela introduzidos na Lei Maior. Trata-se do § 3º do art. 37 da Carta, em que se prevê a edição de diploma legal destinado a disciplinar “as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta”, conforme se lê no aludido dispositivo.

Tal providência, contudo, ao ser levada a efeito, precisará levar em conta que o dispositivo em questão subdivide-se em segmentos de alcance e de propósitos distintos. O enunciado e os incisos I e II do § 3º do art. 37 da Carta tratam de assuntos relacionados à organização interna dos entes federados, não sendo possível que a União expeça regras jurídicas relativas ao tema aplicáveis às demais instâncias da federação, ao contrário do que se verifica no inciso III do dispositivo, onde a inserção de normas de caráter penal remete a matéria à competência privativa do Poder Legislativo federal.

Assim, a regulamentação do enunciado do § 3º do art. 37 da Carta e de seus dois primeiros incisos constitui o intuito da presente proposição, mas, antes de justificá-la no que diz respeito ao mérito, cabe tecer as seguintes considerações:

a) não se incluem no presente projeto serviços públicos delegados pelo Estado a particulares, visto que a norma constitucional ora regulamentada refere-se estritamente à “administração pública direta e indireta”;

b) não se confundem os dispositivos inseridos nesta proposição com a edição de normas de organização interna da Administração Pública, na medida em que a proposta ora sob justificativa limita-se a estabelecer parâmetros jurídicos a elas externos, que deverão, no entanto, ser respeitados quando aquelas forem instituídas.

Feitas essas considerações de ordem preliminar, que demonstram a plena observância da proposição no que diz respeito ao ordenamento constitucional em que se encontra inserida, cabe advertir os nobres Pares acerca da extrema relevância de seu conteúdo. Com efeito, não se tem notícia, salvo melhor juízo, da edição de normas jurídicas de semelhante conteúdo em nenhum outro país.

Assim, a previsão constitucional ora atendida permite ao Brasil, como nesta oportunidade se providencia, estabelecer e seguir parâmetros verdadeiramente revolucionários na relação entre sociedade e Administração Pública. Se aceitos seus termos, serão introduzidos no direito pátrio mecanismos que ampliam e sofisticam os termos da nossa democracia, permitindo que sejam rompidos diversos limites impostos pelo sistema meramente representativo.

Tendo em vista essa premissa, torna-se tarefa árdua destacar um outro dispositivo, mas não há como deixar de conferir especial atenção ao terceiro dos cinco capítulos em que o projeto se encontra fragmentado. São ali encontrados comandos que tornam pleno e irrestrito o acesso dos cidadãos à intimidade da Administração Pública, em termos que deixam superados no tempo os anteriores esforços de promoção de transparência na gestão do interesse coletivo.

Recentemente, como se sabe, a Corte Constitucional provocou enorme decepção sobre o homem comum do povo, ao negar aplicação imediata a projeto de lei apresentado por sua iniciativa. Espera-se que esse duro veredicto tenha, como divulgaram os ministros que compuseram a maioria, sido baseado no respeito a parâmetros de ordem técnica e jurídica, mas é difícil imaginar que resultado como esse viesse a ser obtido se houvesse maior sintonia entre os que decidem em nome do povo e a opinião oferecida diretamente pela população. Contribuir para que em oportunidades futuras haja maior sensibilidade com os legítimos anseios de população, em decisões legislativas, judiciais ou administrativas, é outro subproduto essencial da proposição que ora se subscreve.

Por todos esses motivos, espera-se que o projeto chegue ao conhecimento dos brasileiros e de seus representantes no Parlamento, atendendo às expectativas que lhe são inerentes, que levam à resoluta convicção de que a matéria merece das duas Casas Legislativas o acolhimento de seus termos no menor prazo de tempo possível.

Sala das Sessões, em 27 de abril de 2011.

Deputado RODRIGO GARCIA

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**
.....

**CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Seção I
Disposições Gerais**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)*](#)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [*\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [*\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)*](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei

complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

- I - o prazo de duração do contrato;
- II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;
- III - a remuneração do pessoal. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998](#))

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005](#))

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005](#))

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (["Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 2.007, DE 2011

(Do Sr. Washington Reis)

Acrescenta o art. 25-A à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, dispondo sobre a reparação de danos causados por concessionárias de serviços públicos nas situações que menciona.

DESPACHO:
APENSE-SE AO PL 1397/2003.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 25-A:

“Art. 25-A. A concessionária deverá reparar os danos causados em logradouros públicos e imóveis particulares em decorrência de obras e serviços que realizar, em caráter permanente ou emergencial, no prazo de cinco dias úteis contados da ocorrência do dano, mediante anuência da autoridade competente ou do proprietário do imóvel, conforme o caso.

§ 1º A reparação de que trata o *caput* será realizada de modo a reconstituir plenamente as edificações, instalações ou equipamentos danificados, observadas as normas municipais pertinentes.

§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo acarretará a aplicação, pelo poder concedente, das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei.”

Art. 2º Aplica-se o disposto no art.25-A da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, introduzido por esta lei, às concessões de serviços públicos regidas por legislação específica.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

De acordo com o *caput* do art. 25 da Lei nº 8.987, de 1995, as empresas concessionárias respondem por todos os prejuízos que causarem ao

poder concedente, aos usuários ou a terceiros em decorrência da execução dos serviços concedidos. Essa responsabilidade alcança também os danos causados por terceiros contratados pela concessionária para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como para a implementação de projetos associados (art. 25, § 1º).

A presente proposição visa acrescentar à Lei nº 8.987, de 1995, disposições específicas sobre a reparação de danos causados em logradouros públicos, bem como a propriedades particulares, em virtude de obras realizadas pela concessionária. É o caso, por exemplo, dos buracos que são abertos nas vias públicas para instalação ou manutenção de equipamentos necessários à prestação dos serviços e que não são adequadamente fechados, gerando imenso transtorno para a população.

Nossa intenção é estabelecer na lei de concessões o prazo de cinco dias úteis para que, em situações como a descrita, as concessionárias promovam a devida reparação dos danos causados, reconstituindo plenamente e com celeridade o bem danificado. Para tanto, as concessionárias deverão observar também a legislação local, já que a manutenção de ruas, praças e demais logradouros públicos insere-se na competência administrativa e legislativa municipal (conforme o art. 30 da Constituição Federal).

O descumprimento dessas normas acarretará a aplicação, pelo poder concedente, das penalidades contratuais cabíveis, sem prejuízo de outras sanções previstas na legislação, inclusive em leis locais.

As normas propostas deverão alcançar também as concessões de serviços públicos regidos por legislação específica, como é o caso dos serviços de telefonia.

São estas as razões que nos levam a subscrever a presente proposição, contando com o apoio de nossos Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 11 de agosto de 2011.

Deputado WASHINGTON REIS

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO
.....

CAPÍTULO IV
DOS MUNICÍPIOS
.....

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

III - instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;

IV - criar, organizar e suprimir Distritos, observada a legislação estadual;

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

VI - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental; [*Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006*](#)

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

IX - promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.

Art. 31. A fiscalização do Município será exercida pelo Poder Legislativo municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo municipal, na forma da lei.

§ 1º O controle externo da Câmara Municipal será exercido com o auxílio dos Tribunais de Contas dos Estados ou do Município ou dos Conselhos ou Tribunais de Contas dos Municípios, onde houver.

§ 2º O parecer prévio, emitido pelo órgão competente, sobre as contas que o Prefeito deve anualmente prestar, só deixará de prevalecer por decisão de dois terços dos membros da Câmara Municipal.

§ 3º As contas dos Municípios ficarão, durante sessenta dias, anualmente, à disposição de qualquer contribuinte, para exame e apreciação, o qual poderá questionar-lhes a legitimidade, nos termos da lei.

§ 4º É vedada a criação de tribunais, Conselhos ou órgãos de contas municipais.

.....
.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

**CAPÍTULO VI
DO CONTRATO DE CONCESSÃO**

.....

Art. 25. Incumbe à concessionária a execução do serviço concedido, cabendo-lhe responder por todos os prejuízos causados ao poder concedente, aos usuários ou a terceiros, sem que a fiscalização exercida pelo órgão competente exclua ou atenuie essa responsabilidade.

§ 1º Sem prejuízo da responsabilidade a que se refere este artigo, a concessionária poderá contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como a implementação de projetos associados.

§ 2º Os contratos celebrados entre a concessionária e os terceiros a que se refere o parágrafo anterior reger-se-ão pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e o poder concedente.

§ 3º A execução das atividades contratadas com terceiros pressupõe o cumprimento das normas regulamentares da modalidade do serviço concedido.

Art. 26. É admitida a subconcessão, nos termos previstos no contrato de concessão, desde que expressamente autorizada pelo poder concedente.

§ 1º A outorga de subconcessão será sempre precedida de concorrência.

§ 2º O subconcessionário se sub-rogará todos os direitos e obrigações da subconcedente dentro dos limites da subconcessão.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.002, DE 2013

(Do Sr. Rubens Bueno)

Regulamenta o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição, dispondo sobre a apresentação, o encaminhamento e o processamento de reclamações oriundas de usuários de serviços públicos, bem como sobre a avaliação periódica, interna e externa, da eficiência dos referidos serviços, e dá outras providências.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6953/2002.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Serão processados na forma desta Lei, relativamente à prestação de serviços públicos:

I – a apresentação, o encaminhamento e o processamento de reclamações oriundas de seus usuários;

II – a avaliação periódica, interna e externa, da eficiência exigida para a consecução dos referidos serviços.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – serviço público, o prestado à população por órgãos e entidades integrantes da Administração Pública no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, diretamente, por intermédio de pessoas jurídicas vinculadas ao Poder Público e por ele controladas, ou, ainda, mediante concessões e permissões levadas a termo em favor de particulares;

II – prestador, a pessoa jurídica de direito público ou privado encarregada da execução de serviços públicos, na forma do inciso I deste artigo;

III – usuário, a pessoa física ou jurídica destinatária de serviços públicos.

Art. 3º As reclamações referidas no inciso I do art. 1º desta Lei serão encaminhados a ouvidorias, quando existentes na estrutura administrativa do prestador, ou a unidade especificamente designada para essa finalidade, cuja identificação deve ser levada ao conhecimento do usuário no início e no término da prestação do serviço.

Art. 4º Importa em falta funcional, imputada ao ouvidor ou à pessoa encarregada da unidade referida no art. 3º desta Lei, punível na forma da legislação para tanto aplicável, o silêncio do prestador ante reclamação apresentada na forma do art. 3º desta Lei por mais de trinta dias, contados do respectivo protocolo, sem motivo suficiente.

§ 1º Se o silêncio referido no *caput* deste artigo decorrer da inércia injustificada de unidade ou pessoa encarregada de providência reclamada

pelo usuário, a falta funcional será atribuída a essa pessoa ou ao responsável pela unidade em cujo âmbito tenha sido constatada a omissão.

§2º A recusa no fornecimento de explicação razoável no prazo de 60 dias após o protocolo da reclamação ou a apresentação de justificativa insuficiente ocasionará o direito do usuário à reparação dos danos materiais e morais que lhe tenham sido causados, presumindo-se, para os fins de eventual ação judicial, até prova em contrário, o comportamento culposo de pessoas indicadas no *caput* e no § 1º deste artigo.

§3º Aplica-se o disposto neste artigo a particulares concessionários ou permissionários de serviços públicos, na forma do §6º do art. 37 da Constituição.

Art. 5º Para fins de apuração da eficiência do serviço prestado, as unidades de controle externo e interno encarregadas da fiscalização das atividades do prestador ou, quando for o caso, as agências reguladoras competentes promoverão e divulgarão, periodicamente, relatórios destinados a organizar os resultados obtidos a partir das reclamações apresentadas e processadas na forma dos arts. 2º e 4º desta Lei, nas quais constarão, obrigatoriamente:

I – o número de reclamações apresentadas, agrupadas por destinatário;

II – a quantidade de processos abertos em decorrência das reclamações ainda em apuração, de acordo com a situação do respectivo prazo de conclusão;

III – a relação de processos concluídos até a data da divulgação dos relatórios, nos quais se registre a solução da reclamação apresentada;

IV – o número de ações judiciais ou de processos internos para apuração de faltas funcionais abertos em decorrência de reclamações apresentadas por usuários.

Art. 6º É vedada a decretação de sigilo sobre processos internos para apuração de faltas funcionais em decorrência desta Lei, bem como sobre as ações judiciais decorrentes de reclamações por ela disciplinadas.

Art. 7º Os processos judiciais abertos em decorrência do disposto nesta Lei terão tramitação prioritária e transcorrerão obrigatoriamente sob o rito sumário.

Art. 8º Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as normas contidas nas Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 9º Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Há alguns dias, recebi sugestão do Sr. Ildo Eugênio Steffens propondo a criação de um mecanismo que imponha metas de qualidade no atendimento no serviço público, onde possam ser registradas reclamações em todos os níveis da administração pública, pois hoje não possui um órgão que fiscalize a qualidade e imponha metas. Sobre o assunto, segue breve reflexão.

A insatisfação dos brasileiros com os serviços públicos que lhe são prestados parece ter vindo à tona de forma abrupta e inesperada, ante a virulência das recentes manifestações populares, mas a verdade é que há muito tempo se registra neste país um completo divórcio entre as expectativas dos usuários de serviços públicos e a qualidade do atendimento a eles dirigido. A sensação do homem comum, praticamente sem exceções, caminha no sentido de que não há nenhuma correspondência entre a pesada carga tributária imputada a todos os que não dispõem de meios para sonegar impostos e o retorno proveniente da polpuda arrecadação desses encargos.

A alteração constitucional editada em 1988, conhecida como “reforma administrativa”, trouxe um ingrediente capaz de enfrentar esse descompasso, mas ainda não houve, infelizmente, vontade política suficiente para se conferir eficácia ao aludido instrumento. Faz-se referência no inciso I do § 3º do art. 37 da Carta, inserido na Lei Maior naquela oportunidade, em que se prevê a implantação, por meio de lei ordinária, de sistemas voltados a permitir que o usuário de serviços públicos se manifeste a respeito do atendimento que lhe é prestado e veja suas reclamações devidamente encaminhadas.

O projeto de lei ora justificado pretende suprir a lacuna anteriormente assinalada, para que se disponha, enfim, de um instrumento apto ao encaminhamento e processamento de reclamações apresentadas por quem paga pesados impostos e não vê o sacrifício devidamente recompensado. A lógica adotada possui estrutura ao mesmo tempo extremamente simples e viável, na medida em que se estabelecem normas destinadas a direcionar a manifestação dos usuários de serviços públicos e a punir com severidade a eventual omissão dos respectivos destinatários.

Acredita-se que a dinâmica daí resultante propiciará, mais do que a que decorreria de um conjunto de norma mais sofisticado, uma absoluta conexão entre os interessados de quem usa serviços públicos e o comportamento de quem os presta à comunidade. É essa, portanto, a razão pela qual se pede ao nobres Pares a aprovação integral da matéria.

Sala das Sessões, em 17 de julho de 2013.

Deputado Rubens Bueno

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM - P_5369
CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO
PL-6953-A/02

.....

CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I
Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder

Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)*](#)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [*\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [*\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)*](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e

atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. ([Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998](#))

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....
.....

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta;

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

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

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VIII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

.....
.....

PROJETO DE LEI N.º 6.882, DE 2013

(Do Sr. Rogério Carvalho)

Dispõe sobre o Estatuto de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulando a participação dos cidadãos na Administração Pública e sobre a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, de que trata o art. 37, §3º da Constituição Federal e o art. 27 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Emenda Constitucional nº 19, de 1988, da Constituição Federal.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-6953/2002.

O Congresso Nacional **DECRETA**:

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais para a participação dos cidadãos na administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e para a defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Público, no exercício da função administrativa, diretamente ou sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

Parágrafo único. Para os fins de que trata esta Lei, considera-se usuário a pessoa física ou jurídica destinatária direta ou indireta de serviço público.

Art. 2º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, observada a transparência, tempestividade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

§1º. São diretrizes a serem observadas pelos órgãos e entidades públicas nas suas relações com os usuários:

I – a boa fé, o respeito e a dignidade;

II - eliminação de formalidades e exigências de custo social ou econômico superior ao risco envolvido;

III - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII - simplificação e padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos;

VIII - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente;

IX - vedação da exigência de prova de fato já comprovado pela apresentação de outro documento válido.

§2º. Os órgãos e entidades públicas não exigirão do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por órgão ou entidade pública da mesma esfera de governo, ressalvado os casos estabelecidos em lei ou em regulamento.

§3º. Quando, por responsabilidade da administração, motivo de força maior e greve no serviço público, não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade de situação diretamente junto ao órgão ou entidade expedidora, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 3º Salvo a existência de dúvida fundada quanto à autenticidade, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da administração pública federal, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.

CAPÍTULO II

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 4º São direitos dos usuários dos serviços públicos, sem prejuízo de outros decorrentes de convenções, tratados, leis, regulamentos e contratos:

I – a obtenção e utilização do serviço, observadas as normas legais e regulamentares quanto à sua adequada prestação, na forma do art. 6º desta Lei;

II – a urbanidade e o respeito no processo de prestação de serviços;

III – a adequação entre fins e meios, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei ou regulamento;

- IV – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- V – cumprimento de prazos e normas procedimentais estabelecidos na Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o art. 6º;
- VI – fixação e observância de horário de normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VII – a participação no processo de formulação, acompanhamento e avaliação dos serviços públicos;
- VIII – o acesso à informação, na forma da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ou legislação superveniente, especialmente quanto ao horário de atendimento, formas e locais de acesso, autoridade responsável pelo serviço;
- IX – o sigilo sobre informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços, na forma de lei específica;
- X – o acesso e fruição de serviço, observada a sua laicidade e a ausência de discriminação;
- XI – o atendimento preferencial, nos casos previstos em legislação específica;
- XII - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996, ou legislação superveniente;
- XIII – o acesso direto e facilitado ao órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço e às ouvidorias de que tratam os arts. 13 a 18 desta Lei.

Art. 5º São deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé;
- II – respeitar as condições legais e regulamentares estabelecidas para o uso dos serviços públicos;
- III – prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV – comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas pelos prestadores dos serviços;
- V - não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento;
- VI – não alterar a verdade dos fatos;
- VII – não opor resistência injustificada à prestação dos serviços;

VIII – participar das pesquisas e outros mecanismos ou instâncias de controle social, contribuindo para a avaliação da qualidade dos serviços públicos.

CAPITULO III

Carta de Serviços ao Cidadão

Art. 6º No início de cada ano civil, os órgãos e entidades da Administração Pública publicarão carta de serviços aos cidadãos contendo o quadro geral dos serviços públicos sob sua competência.

§1º. A carta de serviços disporá sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade pública e as condições de acessibilidade, qualidade e quantidade, negociadas com representações dos usuários, observados sempre:

I – o interesse público;

II - a compatibilidade com o orçamento público;

III – a capacidade técnica e operativa do órgão ou entidade prestadora do serviço público.

§2º. O regulamento disporá sobre as demais informações que deverão constar na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 3º. O desempenho do órgão ou entidade pública na execução dos compromissos estabelecidos na Carta de Serviços ao Cidadão será acompanhado e avaliado pelos órgãos públicos competentes, responsáveis pelas políticas de gestão pública em cada Poder, devendo o regulamento estabelecer os indicadores e critérios de avaliação.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Cidadão será amplamente divulgada por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.

Art. 7º Será automaticamente destituído do cargo por insuficiência de desempenho o dirigente máximo de órgão da administração direta ou de entidade da administração indireta que descumprir o disposto no art. 6º desta Lei.

CAPITULO IV

Da Participação dos usuários dos serviços públicos

Art. 8º Para a adequada prestação dos serviços públicos é indispensável a participação do usuário na definição de prioridades para a Administração Pública e na avaliação da qualidade dos serviços prestados, cabendo às pessoas de direito público e as de direito privado assegurarem os meios necessários ao seu exercício.

§1º. Os processos de elaboração e avaliação do Plano Plurianual de cada ente da Federação contemplará a participação dos cidadãos na forma de regulamento.

2º. Os órgãos e entidades da Administração Pública promoverão a participação dos usuários e da sociedade civil no processo de avaliação de seus serviços, por meio de pesquisa ou consulta pública e outros instrumentos que permitam identificar o grau de confiança da população em seu desempenho e as necessidades e expectativas sociais e do mercado em relação ao seu desempenho.

§3º. Os órgãos e entidades públicas deverão realizar, periodicamente, pesquisa sobre a confiança da população e a satisfação dos usuários em relação aos seus serviços e utilizar os resultados na sua melhoria ou inovação.

§4º. Os resultados da pesquisa de que trata o *caput* serão incorporados quando da revisão anual dos compromissos previstos na Carta de Serviços ao Cidadão.

§5º. A pesquisa de satisfação objetiva aferir o nível de confiança e de satisfação da população em relação aos serviços prestados; identificar se as necessidades e expectativas dos usuários estão sendo atendidas e a verificação de lacunas e deficiências no desempenho do órgão ou entidade pública.

§6º. Os órgãos e as entidades do poder público divulgarão, anualmente, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade do atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 9º A participação do usuário poderá ser exercida diretamente ou por meio das entidades representativas com, no mínimo, dois anos de exercício de suas atividades.

Art. 10 As entidades da administração indireta prestadoras de serviços públicos de forma direta ou indireta à população deverão contar com um conselho consultivo no seu sistema de governança, constituído por representação dos usuários, vedada a representação de membros do Poder Público.

Art. 11 A renovação de concessão ou permissão de serviços públicos, bem como as autorizações serão precedidas de avaliação junto aos seus respectivos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados.

§1º. O disposto no *caput* aplica-se aos contratos de gestão, termos de parceria e outros ajustes celebrados com entidades civis sem fins lucrativos, com vistas ao provimento de serviços de natureza continuada prestados à população.

§2º. Os ajustes celebrados entre o Poder Público e a entidade civil estabelecerá as condições da avaliação mencionada no §1º deste artigo.

CAPÍTULO V

Da legitimação

Art. 12 São legitimados para a defesa dos direitos estabelecidos nesta lei:

I – o usuário;

II – a entidade legalmente constituída há mais de dois anos que inclua entre seus objetivos institucionais a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei.

III – o Ministério Público, nos termos da Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993, ou legislação superveniente.

CAPÍTULO VI

Da Ouvidoria

Art. 13 Serão criadas ouvidorias em cada Poder e no Ministério Público, como órgãos de mediação entre os interesses individuais dos cidadãos e o serviço público visando assegurar aos cidadãos os seus direitos de petição, de apresentação de queixas ou denúncias, de resposta a demandas e de participação e controle social junto aos órgãos e entidades públicas.

Parágrafo único. A ouvidoria de que trata o *caput* subordinar-se-á diretamente ao Chefe de cada Poder, a quem caberá a nomeação e a exoneração do seu servidor responsável.

Art.14 A organização e o funcionamento da ouvidoria dar-se-á mediante a observância das seguintes diretrizes:

I - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;

II – a objetividade e a imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários;

III – a gratuidade de suas atividades e serviços;

IV – a preservação da identidade dos seus usuários, quando por eles solicitada expressamente;

V – a defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VI- a transparência e a moralidade da atuação dos órgãos e entidades públicas;

VII – a atuação coordenada, integrada e horizontal entre as unidades de ouvidoria;

VIII – o aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

Art.15 A ouvidoria manterá o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.

Art.16 A ouvidoria possibilitará o direito à manifestação dos usuários e demais cidadãos sobre as atividades e serviços públicos, assegurando-lhes o exame de suas reivindicações e o direito à informação, orientando-os a como obtê-las.

Art.17 A ouvidoria exercerá suas competências com autonomia administrativa e financeira.

Art. 18 O cargo de ouvidor será exercido em regime de dedicação exclusiva.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Art. 19 Os contratos e convênios celebrados pelo Poder Público com entidades civis, com ou sem fins lucrativos, privilegiarão o controle dos resultados sobre o controle de meios fundados nas pesquisas de satisfação dos usuários previstas nesta lei e por outros mecanismos de controle social.

Art. 20 Aplica-se, de maneira subsidiária, aos serviços prestados em regime de concessão, permissão ou autorização, a Lei n 8.078, de 11 de setembro de 1990, ou legislação superveniente.

Art. 21 As Casas Legislativas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios manterão comissões de acompanhamento e avaliação do desempenho dos Três Poderes e do Ministério Público no cumprimento do disposto nesta lei.

§1º. Para fins de cumprimento do disposto no *caput*, os Chefes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e do Ministério Público encaminharão, anualmente, à respectiva comissão relatório consolidado sobre o desempenho dos órgãos e entidades públicas sob sua jurisdição, em relação aos compromissos estabelecidos nas cartas de serviços.

§2º. O relatório deverá ser acompanhado dos resultados das pesquisas de confiança e satisfação de que trata o art. 8º, §3º, desta Lei.

§3º. Poderão ser convidados a participar da comissão de acompanhamento e avaliação, representantes de entidades civis constituída há mais de dois anos que incluam entre seus objetivos institucionais a defesa de direitos dos cidadãos.

Art. 22 A Lei Orçamentária Anual de cada ente da Federação preverá recursos para a implantação das cartas de serviços aos cidadãos e das ouvidorias e demais atos de defesa dos usuários e avaliação de desempenho dos serviços públicos.

Art. 23 Ficam organizadas sob a forma de sistema, com a designação de Sistema de Ouvidorias do Governo Federal, as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com as seguintes finalidades:

I – promover a atuação planejada e integrada das ouvidorias públicas federais, uniformizar e integrar as ações das unidades que a compõem;

II – uniformizar procedimentos e desenvolver padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades das ouvidorias públicas federais;

III – promover o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias públicas federais;

IV - constituir rede colaborativa voltada á melhoria e à inovação das atividades das ouvidorias;

V - reduzir custos operacionais e assegurar a continuidade dos processos de organização e funcionamento das ouvidorias;

VI – promover a atuação coordenada e integrada entre unidades de ouvidoria e as unidades de correição, auditoria e prevenção da corrupção, bem como entre outros órgãos e entidades de defesa de direitos humanos;

VII - desenvolver e implementar mecanismos de articulação horizontal das ouvidorias públicas federais, que favoreçam a troca constante de dados, informações, conhecimentos e experiências;

III – produzir relatórios consolidados acerca das manifestações encaminhadas pelos cidadãos e sobre o desempenho das ouvidorias públicas;

V – promover a participação social na gestão pública, por meio da integração entre ouvidorias, conselhos e conferências de políticas públicas, bem como outros foros de participação social, nacionais ou estrangeiros.

Art. 24 O Sistema de Ouvidorias do Governo Federal será coordenado por uma comissão de ministros, de assessoramento ao Presidente da República, com as seguintes competências:

I – identificar as medidas corretivas necessárias em cada órgão ou entidade;

II – propor linhas de pesquisas e investimento para a inovação e a melhoria da gestão das ouvidorias;

III – propor medidas de fortalecimento institucional das ouvidorias, levando em consideração os resultados da avaliação dos relatórios de desempenho;

IV – atuar como instância consultiva do Presidente da República para os assuntos relacionados com a área de atuação das ouvidorias públicas.

Art. 25 Haverá na estrutura básica de cada órgão da Administração Direta ou de suas entidades vinculadas uma unidade de ouvidoria.

Art. 26 O disposto nesta Lei aplica-se de forma subsidiária às Leis nº 4.898, de 9 de dezembro de 1965; nº 9.051, de 18 de maio de 1995; nº 9.784, de 29 de janeiro de 1995; e nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art.27 Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo deste Projeto é criar o Estatuto de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos.

A prestação de serviços públicos mereceu tratamento próprio na Constituição Federal, uma vez que o texto constitucional disciplinou, de forma bastante contundente, certos serviços públicos, estabelecendo direitos, deveres e formas de prestação, de organização e de fruição, como, por exemplo, no âmbito da saúde (art. 197 e 198), da assistência social (art. 204) e da educação (arts. 205 e 206). E mais: consignou que a prestação de serviços públicos é dever do Poder Público, realçando a necessidade de haver definição legal dos direitos dos usuários.

Nesse passo, dispõe a Constituição Federal:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 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)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

O inciso II do art. 175 da Constituição previu que "lei disporá sobre os direitos dos usuários", enquanto que a Emenda Constitucional nº 19 estabeleceu:

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Observa-se que o transcrito artigo 27 refere-se a “usuário de serviços públicos”, tornando bastante evidente que a lei a ser elaborada deve abranger usuários de todo e qualquer serviço público prestado por órgãos públicos brasileiros, sejam eles federais, estaduais ou municipais.

Não obstante a existência de um conjunto de iniciativas normativas provenientes de diversos órgãos e esferas governamentais que realizam atendimento direto ao usuário, assim como do Poder Legislativo, do ponto de vista do cidadão, esta pulverização de normativas legais, em diversos instrumentos do ordenamento jurídico, dificulta o pleno exercício de seus direitos.

Aliás, dentre toda a legislação brasileira, apenas o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Acesso à Informação abrangem todos os entes federativos e, no caso desta última, os Três Poderes do Estado.

Conclui-se, portanto, que apesar da quantidade expressiva de normativas relacionadas ao tema da defesa do usuário dos serviços públicos, existe, de fato, uma lacuna legislativa no que tange principalmente à proteção do usuário dos serviços públicos estaduais, municipais, e dos Poderes.

Outra questão fundamental que deve ser levada em consideração diz respeito à validade e limites de aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação entre o usuário e o prestador do serviço público. É cada vez mais consolidado, na doutrina do direito público, que existe uma distinção clara entre o conceito de consumidor e o de usuário do serviço público. Ainda que do ponto de vista econômico esta relação se pareça, do ponto de vista jurídico elas pertencem a universos distintos. Soma-se a isto o fato de que a posição do usuário não pressupõe onerosidade, ao contrário da de consumidor.

A confirmação de que os conceitos de consumidor e usuário partem de matrizes constitucionais diversas é dada, de maneira implícita, pela própria redação do aludido artigo 27 da EC nº19 que, ao estabelecer a necessidade de criação de uma Lei de defesa do usuário dos serviços públicos, torna patente que a Constituição trata dos dois assuntos em dispositivos diferentes, já que a proteção do consumidor está abarcada pelo artigo 5º inciso XXXII - “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” e pelo artigo 170 inciso V;

Não é razoável deixar sob a responsabilidade do usuário dos serviços públicos a dura incumbência de buscar, dentro de um conjunto imenso e variado de normas, regimentos e leis, (algumas das quais contendo linguagem de difícil entendimento) aqueles artigos e regras que tratam da defesa de seus interesses e direitos.

Desta forma, a existência de um único documento legal, que consolide e padronize as normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, utilizando linguagem cidadã, é não apenas um imperativo legal como também é condição “sine qua non” para o pleno exercício da cidadania.

Por sua vez, há que se reconhecer que, neste longo período de vácuo legislativo, houve diversos avanços no tema da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, que se consolidaram em um conjunto de boas práticas tais como as ouvidorias e a carta de serviços ao cidadão, que devem ser levadas em consideração para que esta nova lei surja em consonância com o que há de mais moderno na atuação do Estado brasileiro, evitando-se assim qualquer tipo de retrocesso.

Devido à importância do conceito de usuário dos serviços públicos, em equivalência direta ao de consumidor, cabe aqui não apenas a edição de uma simples lei, mas a publicação de um Estatuto de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos com caráter de norma geral, com validade para todos os Poderes e entes federativos.

Cumprido ressaltar que as normas gerais da União são aquelas que “fixam os postulados fundamentais, necessários à uniformidade do tratamento da matéria no âmbito da federação. Trata-se, portanto, de 'normas não exaustivas, leis-quadro, princípios amplos, que traçam um plano, sem descer a pormenores’”. Destarte, não há que se falar em ferimento do pacto federativo.

Uma vez editada esta lei, nos termos do art. 24, § 4º, da CF, a superveniência de lei da União contendo normas gerais implica na suspensão da eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário, caso que ocorrerá em relação à Lei nº 10.294, do Estado de São Paulo.

Portanto, submeto aos Deputados e Deputadas Federais a presente iniciativa legislativa, solicitando apoio e plena aprovação.

Sala das Sessões, em 4 de dezembro de 2013.

Deputado ROGÉRIO CARVALHO

PT/SE

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XI - a casa é asilo inviolável do indivíduo, ninguém nela podendo penetrar sem consentimento do morador, salvo em caso de flagrante delito ou desastre, ou para prestar socorro, ou, durante o dia, por determinação judicial;

XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal;

XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer;

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;

XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente;

XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar;

XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento;

XIX - as associações só poderão ser compulsoriamente dissolvidas ou ter suas atividades suspensas por decisão judicial, exigindo-se, no primeiro caso, o trânsito em julgado;

XX - ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado;

XXI - as entidades associativas, quando expressamente autorizadas, têm legitimidade para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente;

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

XXIV - a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia indenização em dinheiro, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

XXV - no caso de iminente perigo público, a autoridade competente poderá usar de propriedade particular, assegurada ao proprietário indenização ulterior, se houver dano;

XXVI - a pequena propriedade rural, assim definida em lei, desde que trabalhada pela família, não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva, dispondo a lei sobre os meios de financiar o seu desenvolvimento;

XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar;

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas;

b) o direito de fiscalização do aproveitamento econômico das obras que criarem ou de que participarem aos criadores, aos intérpretes e às respectivas representações sindicais e associativas;

XXIX - a lei assegurará aos autores de inventos industriais privilégio temporário para sua utilização, bem como proteção às criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos, tendo em vista o interesse social e o desenvolvimento tecnológico e econômico do País;

XXX - é garantido o direito de herança;

XXXI - a sucessão de bens de estrangeiros situados no País será regulada pela lei brasileira em benefício do cônjuge ou dos filhos brasileiros, sempre que não lhes seja mais favorável a lei pessoal do *de cuius* ;

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal;

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

XXXVIII - é reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados:

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

d) a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida;

XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal;

XL - a lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu;

XLI - a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

XLIII - a lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o terrorismo e os definidos como crimes hediondos, por eles respondendo os mandantes, os executores e os que, podendo evitá-los, se omitirem;

XLIV - constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado democrático;

XLV - nenhuma pena passará da pessoa do condenado, podendo a obrigação de reparar o dano e a decretação do perdimento de bens ser, nos termos da lei, estendidas aos sucessores e contra eles executadas, até o limite do valor do patrimônio transferido;

XLVI - a lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes:

a) privação ou restrição da liberdade;

b) perda de bens;

c) multa;

d) prestação social alternativa;

e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;

- b) de caráter perpétuo;
- c) de trabalhos forçados;
- d) de banimento;
- e) cruéis;

XLVIII - a pena será cumprida em estabelecimentos distintos, de acordo com a natureza do delito, a idade e o sexo do apenado;

XLIX - é assegurado aos presos o respeito à integridade física e moral;

L - às presidiárias serão asseguradas condições para que possam permanecer com seus filhos durante o período de amamentação;

LI - nenhum brasileiro será extraditado, salvo o naturalizado, em caso de crime comum, praticado antes da naturalização, ou de comprovado envolvimento em tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, na forma da lei;

LII - não será concedida extradição de estrangeiro por crime político ou de opinião;

LIII - ninguém será processado nem sentenciado senão pela autoridade competente;

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LVI - são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos;

LVII - ninguém será considerado culpado até o trânsito em julgado de sentença penal condenatória;

LVIII - o civilmente identificado não será submetido a identificação criminal, salvo nas hipóteses previstas em lei;

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for intentada no prazo legal;

LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;

LXI - ninguém será preso senão em flagrante delito ou por ordem escrita e fundamentada de autoridade judiciária competente, salvo nos casos de transgressão militar ou crime propriamente militar, definidos em lei;

LXII - a prisão de qualquer pessoa e o local onde se encontre serão comunicados imediatamente ao juiz competente e à família do preso ou à pessoa por ele indicada;

LXIII - o preso será informado de seus direitos, entre os quais o de permanecer calado, sendo-lhe assegurada a assistência da família e de advogado;

LXIV - o preso tem direito à identificação dos responsáveis por sua prisão ou por seu interrogatório policial;

LXV - a prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade judiciária;

LXVI - ninguém será levado à prisão ou nela mantido quando a lei admitir a liberdade provisória, com ou sem fiança;

LXVII - não haverá prisão civil por dívida, salvo a do responsável pelo inadimplemento voluntário e inescusável de obrigação alimentícia e a do depositário infiel;

LXVIII - conceder-se-á *habeas corpus* sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder;

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, quando o responsável pela ilegalidade ou

abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder público;

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

LXXII - conceder-se-á *habeas data* :

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

LXXIII - qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má-fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXV - o Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença;

LXXVI - são gratuitos para os reconhecidamente pobres, na forma da lei:

a) o registro civil de nascimento;

b) a certidão de óbito;

LXXVII - são gratuitas as ações de *habeas corpus* e *habeas data* , e, na forma da lei, os atos necessários ao exercício da cidadania.

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

§ 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

§ 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte.

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão. ([Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004](#))

CAPÍTULO II DOS DIREITOS SOCIAIS

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. ([Artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 26, de 2000](#)) e ([Artigo com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 64, de 2010](#))

.....

TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO II DA UNIÃO

.....

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

- I - direito tributário, financeiro, penitenciário, econômico e urbanístico;
- II - orçamento;
- III - juntas comerciais;
- IV - custas dos serviços forenses;
- V - produção e consumo;
- VI - florestas, caça, pesca, fauna, conservação da natureza, defesa do solo e dos recursos naturais, proteção do meio ambiente e controle da poluição;
- VII - proteção ao patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico;
- VIII - responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;
- IX - educação, cultura, ensino e desporto;
- X - criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas;
- XI - procedimentos em matéria processual;
- XII - previdência social, proteção e defesa da saúde;
- XIII - assistência jurídica e defensoria pública;
- XIV - proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência;
- XV - proteção à infância e à juventude;
- XVI - organização, garantias, direitos e deveres das polícias civis.

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

CAPÍTULO III DOS ESTADOS FEDERADOS

Art. 25. Os Estados organizam-se e regem-se pelas Constituições e leis que adotarem, observados os princípios desta Constituição.

§ 1º São reservadas aos Estados as competências que não lhes sejam vedadas por esta Constituição.

§ 2º Cabe aos Estados explorar diretamente, ou mediante concessão, os serviços locais de gás canalizado, na forma da lei, vedada a edição de medida provisória para a sua regulamentação. ([Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 5, de 1995](#))

§ 3º Os Estados poderão, mediante lei complementar, instituir regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, constituídas por agrupamentos de Municípios limítrofes, para integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum.

.....

CAPÍTULO VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (["Caput" do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa

privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)](#)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

a) a de dois cargos de professor;

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

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

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....

TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA

CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003](#))

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. ([Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995](#))

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

Art. 171. ([Revogado pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995](#))

Art. 172. A lei disciplinará, com base no interesse nacional, os investimentos de capital estrangeiro, incentivará os reinvestimentos e regulará a remessa de lucros.

Art. 173. Ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei.

§ 1º A lei estabelecerá o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, dispondo sobre: ([Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

I - sua função social e formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade; ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

II - a sujeição ao regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributários; ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

III - licitação e contratação de obras, serviços, compras e alienações, observados os princípios da administração pública; ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

IV - a constituição e o funcionamento dos conselhos de administração e fiscal, com a participação de acionistas minoritários; ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

V - os mandatos, a avaliação de desempenho e a responsabilidade dos administradores. ([Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998](#))

§ 2º As empresas públicas e as sociedades de economia mista não poderão gozar de privilégios fiscais não extensivos às do setor privado.

§ 3º A lei regulamentará as relações da empresa pública com o Estado e a sociedade.

§ 4º A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

§ 5º A lei, sem prejuízo da responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica, estabelecerá a responsabilidade desta, sujeitando-a às punições compatíveis com sua natureza, nos atos praticados contra a ordem econômica e financeira e contra a economia popular.

Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado.

§ 1º A lei estabelecerá as diretrizes e bases do planejamento do desenvolvimento nacional equilibrado, o qual incorporará e compatibilizará os planos nacionais e regionais de desenvolvimento.

§ 2º A lei apoiará e estimulará o cooperativismo e outras formas de associativismo.

§ 3º O Estado favorecerá a organização da atividade garimpeira em cooperativas, levando em conta a proteção do meio ambiente e a promoção econômico-social dos garimpeiros.

§ 4º As cooperativas a que se refere o parágrafo anterior terão prioridade na autorização ou concessão para pesquisa e lavra dos recursos e jazidas de minerais garimpáveis, nas áreas onde estejam atuando, e naquelas fixadas de acordo com o art. 21, XXV, na forma da lei.

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.

Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se refere o *caput* deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas. ([*Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 1995*](#))

§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.

§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do Poder concedente.

§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.

.....

TÍTULO VIII DA ORDEM SOCIAL

.....

CAPÍTULO II DA SEGURIDADE SOCIAL

.....

Seção II Da Saúde

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao poder público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;

III - participação da comunidade.

§ 1º O sistema único de saúde será financiado, nos termos do art. 195, com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outras fontes. ([Parágrafo único transformado em § 1º pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000](#))

§ 2º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios aplicarão, anualmente, em ações e serviços públicos de saúde recursos mínimos derivados da aplicação de percentuais calculados sobre:

I – no caso da União, na forma definida nos termos da lei complementar prevista no § 3º;

II – no caso dos Estados e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se refere o art. 155 e dos recursos de que tratam os arts. 157 e 159, inciso I, alínea *a*, e inciso II, deduzidas as parcelas que forem transferidas aos respectivos Municípios;

III – no caso dos Municípios e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se refere o art. 156 e dos recursos de que tratam os arts. 158 e 159, inciso I, alínea *b* e § 3º. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000\)](#)

§ 3º Lei complementar, que será reavaliada pelo menos a cada cinco anos, estabelecerá:

I – os percentuais de que trata o § 2º;

II – os critérios de rateio dos recursos da União vinculados à saúde destinados aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, e dos Estados destinados a seus respectivos Municípios, objetivando a progressiva redução das disparidades regionais;

III – as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com saúde nas esferas federal, estadual, distrital e municipal;

IV – as normas de cálculo do montante a ser aplicado pela União. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000\)](#)

§ 4º Os gestores locais do sistema único de saúde poderão admitir agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias por meio de processo seletivo público, de acordo com a natureza e complexidade de suas atribuições e requisitos específicos para sua atuação. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 51, de 2006\)](#)

§ 5º Lei federal disporá sobre o regime jurídico, o piso salarial profissional nacional, as diretrizes para os Planos de Carreira e a regulamentação das atividades de agente comunitário de saúde e agente de combate às endemias, competindo à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, para o cumprimento do referido piso salarial. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 51, de 2006\)](#) e [\(Parágrafo com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 63, de 2010\)](#)

§ 6º Além das hipóteses previstas no § 1º do art. 41 e no § 4º do art. 169 da Constituição Federal, o servidor que exerça funções equivalentes às de agente comunitário de saúde ou de agente de combate às endemias poderá perder o cargo em caso de descumprimento dos requisitos específicos, fixados em lei, para o seu exercício. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 51, de 2006\)](#)

Art. 199. A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.

§ 1º As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.

§ 2º É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.

§ 3º É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País, salvo nos casos previstos em lei.

§ 4º A lei disporá sobre as condições e os requisitos que facilitem a remoção de órgãos, tecidos e substâncias humanas para fins de transplante, pesquisa e tratamento, bem como a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados, sendo vedado todo tipo de comercialização.

Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

I - controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos, hemoderivados e outros insumos;

- II - executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador;
- III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde;
- IV - participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico;
- V - incrementar em sua área de atuação o desenvolvimento científico e tecnológico;
- VI - fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano;
- VII - participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos;
- VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

Seção III **Da Previdência Social**

Art. 201. A previdência social será organizada sob a forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial, e atenderá, nos termos da lei, a: [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

I - cobertura dos eventos de doença, invalidez, morte e idade avançada; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

II - proteção à maternidade, especialmente à gestante; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

III - proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

IV - salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

V - pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes, observado o disposto no § 2º. [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 1º É vedada a adoção de requisitos e critérios diferenciados para a concessão de aposentadoria aos beneficiários do regime geral de previdência social, ressalvados os casos de atividades exercidas sob condições especiais que prejudiquem a saúde ou a integridade física e quando se tratar de segurados portadores de deficiência, nos termos definidos em lei complementar. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 2º Nenhum benefício que substitua o salário de contribuição ou o rendimento do trabalho do segurado terá valor mensal inferior ao salário mínimo. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 3º Todos os salários de contribuição considerados para o cálculo de benefício serão devidamente atualizados, na forma da lei. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 4º É assegurado o reajustamento dos benefícios para preservar-lhes, em caráter permanente, o valor real, conforme critérios definidos em lei. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 5º É vedada a filiação ao regime geral de previdência social, na qualidade de segurado facultativo, de pessoa participante de regime próprio de previdência. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 6º A gratificação natalina dos aposentados e pensionistas terá por base o valor dos proventos do mês de dezembro de cada ano. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 7º É assegurada aposentadoria no regime geral de previdência social, nos termos da lei, obedecidas as seguintes condições: [\(“Caput” do parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

I - trinta e cinco anos de contribuição, se homem, e trinta anos de contribuição, se mulher; [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

II - sessenta e cinco anos de idade, se homem, e sessenta anos de idade, se mulher, reduzido em cinco anos o limite para os trabalhadores rurais de ambos os sexos e para os que exerçam suas atividades em regime de economia familiar, nestes incluídos o produtor rural, o garimpeiro e o pescador artesanal. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 8º Os requisitos a que se refere o inciso I do parágrafo anterior serão reduzidos em cinco anos, para o professor que comprove exclusivamente tempo de efetivo exercício das funções de magistério na educação infantil e no ensino fundamental e médio. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 9º Para efeito de aposentadoria, é assegurada a contagem recíproca do tempo de contribuição na administração pública e na atividade privada, rural e urbana, hipótese em que os diversos regimes de previdência social se compensarão financeiramente, segundo critérios estabelecidos em lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 10. Lei disciplinará a cobertura do risco de acidente do trabalho, a ser atendida concorrentemente pelo regime geral de previdência social e pelo setor privado. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 11. Os ganhos habituais do empregado, a qualquer título, serão incorporados ao salário para efeito de contribuição previdenciária e conseqüente repercussão em benefícios, nos casos e na forma da lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 12. Lei disporá sobre sistema especial de inclusão previdenciária para atender a trabalhadores de baixa renda e àqueles sem renda própria que se dediquem exclusivamente ao trabalho doméstico no âmbito de sua residência, desde que pertencentes a famílias de baixa renda, garantindo-lhes acesso a benefícios de valor igual a um salário-mínimo. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003 e com nova redação dada pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 13. O sistema especial de inclusão previdenciária de que trata o § 12 deste artigo terá alíquotas e carências inferiores às vigentes para os demais segurados do regime geral de previdência social. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

Art. 202. O regime de previdência privada, de caráter complementar e organizado de forma autônoma em relação ao regime geral de previdência social, será facultativo, baseado na constituição de reservas que garantam o benefício contratado, e regulado por lei complementar. [\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 1º A lei complementar de que trata este artigo assegurará ao participante de planos de benefícios de entidades de previdência privada o pleno acesso às informações relativas à gestão de seus respectivos planos. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 2º As contribuições do empregador, os benefícios e as condições contratuais previstas nos estatutos, regulamentos e planos de benefícios das entidades de previdência

privada não integram o contrato de trabalho dos participantes, assim como, à exceção dos benefícios concedidos, não integram a remuneração dos participantes, nos termos da lei. *(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*

§ 3º É vedado o aporte de recursos a entidade de previdência privada pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, suas autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e outras entidades públicas, salvo na qualidade de patrocinador, situação na qual, em hipótese alguma, sua contribuição normal poderá exceder a do segurado. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*

§ 4º Lei complementar disciplinará a relação entre a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, inclusive suas autarquias, fundações, sociedades de economia mista e empresas controladas direta ou indiretamente, enquanto patrocinadoras de entidades fechadas de previdência privada, e suas respectivas entidades fechadas de previdência privada. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*

§ 5º A lei complementar de que trata o parágrafo anterior aplicar-se-á, no que couber, às empresas privadas permissionárias ou concessionárias de prestação de serviços públicos, quando patrocinadoras de entidades fechadas de previdência privada. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*

§ 6º A lei complementar a que se refere o § 4º deste artigo estabelecerá os requisitos para a designação dos membros das diretorias das entidades fechadas de previdência privada e disciplinará a inserção dos participantes nos colegiados e instâncias de decisão em que seus interesses sejam objeto de discussão e deliberação. *(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998)*

Seção IV Da Assistência Social

Art. 203. A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivos:

I - a proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice;

II - o amparo às crianças e adolescentes carentes;

III - a promoção da integração ao mercado de trabalho;

IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária;

V - a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei.

Art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes:

I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social;

II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis.

Parágrafo único. É facultado aos Estados e ao Distrito Federal vincular a programa de apoio à inclusão e promoção social até cinco décimos por cento de sua receita tributária líquida, vedada a aplicação desses recursos no pagamento de:

I - despesas com pessoal e encargos sociais;

II - serviço da dívida;
III - qualquer outra despesa corrente não vinculada diretamente aos investimentos ou ações apoiados. [\(Parágrafo único acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003\)](#)

CAPÍTULO III DA EDUCAÇÃO, DA CULTURA E DO DESPORTO

Seção I Da Educação

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

- I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II - liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber;
- III - pluralismo de idéias e de concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- IV - gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- V - valorização dos profissionais da educação escolar, garantidos, na forma da lei, planos de carreira, com ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos, aos das redes públicas; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006\)](#)
- VI - gestão democrática do ensino público, na forma da lei;
- VII - garantia de padrão de qualidade.
- VIII - piso salarial profissional nacional para os profissionais da educação escolar pública, nos termos de lei federal. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006\)](#)

Parágrafo único. A lei disporá sobre as categorias de trabalhadores considerados profissionais da educação básica e sobre a fixação de prazo para a elaboração ou adequação de seus planos de carreira, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. [\(Parágrafo único acrescido pela Emenda Constitucional nº 53, de 2006\)](#)

Art. 207. As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

§ 1º É facultado às universidades admitir professores, técnicos e cientistas estrangeiros, na forma da lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 11, de 1996\)](#)

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se às instituições de pesquisa científica e tecnológica. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 11, de 1996\)](#)

ATO DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUCIONAIS TRANSITÓRIAS

Art. 27. O Superior Tribunal de Justiça será instalado sob a presidência do Supremo Tribunal Federal.

§ 1º Até que se instale o Superior Tribunal de Justiça, o Supremo Tribunal Federal exercerá as atribuições e competências definidas na ordem constitucional precedente.

§ 2º A composição inicial do Superior Tribunal de Justiça far-se-á:

I - pelo aproveitamento dos Ministros do Tribunal Federal de Recursos;

II - pela nomeação dos Ministros que sejam necessários para completar o número estabelecido na Constituição.

§ 3º Para os efeitos do disposto na Constituição, os atuais Ministros do Tribunal Federal de Recursos serão considerados pertencentes à classe de que provieram, quando de sua nomeação.

§ 4º Instalado o Tribunal, os Ministros aposentados do Tribunal Federal de Recursos tornar-se-ão, automaticamente, Ministros aposentados do Superior Tribunal de Justiça.

§ 5º Os Ministros a que se refere o § 2º, II, serão indicados em lista tríplice pelo Tribunal Federal de Recursos, observado o disposto no art. 104, parágrafo único, da Constituição.

§ 6º Ficam criados cinco Tribunais Regionais Federais, a serem instalados no prazo de seis meses a contar da promulgação da Constituição, com a jurisdição e sede que lhes fixar o Tribunal Federal de Recursos, tendo em conta o número de processos e sua localização geográfica.

§ 7º Até que se instalem os Tribunais Regionais Federais, o Tribunal Federal de Recursos exercerá a competência a eles atribuída em todo o território nacional, cabendo-lhe promover sua instalação e indicar os candidatos a todos os cargos da composição inicial, mediante lista tríplice, podendo desta constar juízes federais de qualquer região, observado o disposto no § 9º.

§ 8º É vedado, a partir da promulgação da Constituição, o provimento de vagas de Ministros do Tribunal Federal de Recursos.

§ 9º Quando não houver juiz federal que conte o tempo mínimo previsto no art. 107, II, da Constituição, a promoção poderá contemplar juiz com menos de cinco anos no exercício do cargo.

§ 10. Compete à Justiça Federal julgar as ações nela propostas até a data da promulgação da Constituição, e aos Tribunais Regionais Federais, bem como ao Superior Tribunal de Justiça, julgar as ações rescisórias das decisões até então proferidas pela Justiça Federal, inclusive daquelas cuja matéria tenha passado à competência de outro ramo do Judiciário.

§ 11. São criados, ainda, os seguintes Tribunais Regionais Federais: o da 6ª Região, com sede em Curitiba, Estado do Paraná, e jurisdição nos Estados do Paraná, Santa Catarina e Mato Grosso do Sul; o da 7ª Região, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, e jurisdição no Estado de Minas Gerais; o da 8ª Região, com sede em Salvador, Estado da Bahia, e jurisdição nos Estados da Bahia e Sergipe; e o da 9ª Região, com sede em Manaus, Estado do Amazonas, e jurisdição nos Estados do Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 73, de 2013\)*](#)

Art. 28. Os juízes federais de que trata o art. 123, § 2º, da Constituição de 1967, com a redação dada pela Emenda Constitucional n.º 7, de 1977, ficam investidos na titularidade de varas na seção judiciária para a qual tenham sido nomeados ou designados; na inexistência de vagas, proceder-se-á ao desdobramento das varas existentes.

Parágrafo único. Para efeito de promoção por antiguidade, o tempo de serviço desses juízes será computado a partir do dia de sua posse.

.....

.....

..EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19, DE 1998

Modifica o regime e dispõe sobre princípio e normas da Administração Pública, Servidores e Agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.

AS MESAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS E DO SENADO FEDERAL, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam esta Emenda ao texto constitucional:

.....

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Art. 28. É assegurado o prazo de dois anos de efetivo exercício para aquisição da estabilidade aos atuais servidores em estágio probatório, sem prejuízo da avaliação a que se refere o § 4º do art. 41 da Constituição Federal.

.....

.....

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto

no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

.....
.....

LEI Nº 9.265, DE 12 DE FEVEREIRO DE 1996

Regulamenta o inciso LXXVII do art. 5º da Constituição, dispondo sobre a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º São gratuitos os atos necessários ao exercício da cidadania, assim considerados:

I - os que capacitam o cidadão ao exercício da soberania popular, a que se reporta o art. 14 da Constituição;

II - aqueles referentes ao alistamento militar;

III - os pedidos de informações ao poder público, em todos os seus âmbitos, objetivando a instrução de defesa ou a denúncia de irregularidades administrativas na órbita pública;

IV - as ações de impugnação de mandato eletivo por abuso do poder econômico, corrupção ou fraude;

V - quaisquer requerimentos ou petições que visem as garantias individuais e a defesa do interesse público.

VI - O registro civil de nascimento e o assento de óbito, bem como a primeira certidão respectiva. *(Inciso acrescido pela Lei nº 9.534, de 10/12/1997)*

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 12 de fevereiro de 1996; 175º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
Nelson A. Jobim

LEI Nº 8.625, DE 12 DE FEVEREIRO DE 1993

Institui a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, dispõe sobre normas gerais para a organização do Ministério Público dos Estados e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I **Das Disposições Gerais**

Art. 1º O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Parágrafo único. São princípios institucionais do Ministério Público a unidade, a indivisibilidade e a independência funcional.

Art. 2º Lei complementar, denominada Lei Orgânica do Ministério Público, cuja iniciativa é facultada aos Procuradores-Gerais de Justiça dos Estados, estabelecerá, no âmbito de cada uma dessas unidades federativas, normas específicas de organização, atribuições e estatuto do respectivo Ministério Público

Parágrafo único. A organização, atribuições e estatuto do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios serão objeto da Lei Orgânica do Ministério Público da União.

.....
.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I **DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....

.....

LEI Nº 4.898, DE 9 DE DEZEMBRO DE 1965

Regula o Direito de Representação e o Processo de Responsabilidade Administrativa Civil e Penal, nos casos de abuso de autoridade.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O direito de representação e o processo de responsabilidade administrativa civil e penal, contra as autoridades que, no exercício de suas funções, cometerem abusos, são regulados pela presente Lei.

Art. 2º O direito de representação será exercido por meio de petição:

a) dirigida à autoridade superior que tiver competência legal para aplicar à autoridade civil ou militar culpada, a respectiva sanção;

b) dirigida ao órgão do Ministério Público que tiver competência para iniciar processo-crime contra a autoridade culpada.

Parágrafo único. A representação será feita em duas vias e conterà a exposição do fato constitutivo do abuso de autoridade, com todas as suas circunstâncias, a qualificação do acusado e o rol de testemunhas, no máximo de três, se as houver.

.....

.....

LEI Nº 9.051, DE 18 DE MAIO DE 1995

Dispõe sobre a expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. As certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações, requeridas aos órgãos da administração centralizada ou autárquica, às empresas públicas, às sociedades de economia mista e às fundações públicas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, deverão ser expedidas no prazo improrrogável de quinze dias, contado do registro do pedido no órgão expedidor.

Art. 2º. Nos requerimentos que objetivam a obtenção das certidões a que se refere esta lei, deverão os interessados fazer constar esclarecimentos relativos aos fins e razões do pedido.

Art. 3º. (VETADO)

Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5º. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 18 de maio de 1995; 174º da Independência e 107º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

Nelson A. Jobim

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta;

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

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

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VIII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

.....
.....

LEI N. 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1.º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Artigo 2.º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificado os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

.....
.....