CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.953, DE 2002

(Apensos: PLs nos 674, 1.678, 1.896 e 2086, todos de 1999; 1.397, de 2003; 4.907 e 5.600, ambos de 2005; 6.926, de 2006; 6.861, de 2010; 679, de 2011; 1.165, de 2011; 2007, de 2011; e 6.002, de 2013)

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

Autor: SENADO FEDERAL

Relator: Deputado ANTHONY GAROTINHO

I - RELATÓRIO

1. Originário do Senado Federal, onde tramitou como PLS nº 439/1991, a proposição, sob exame, trata da "proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta da União, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma da delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio" (**art. 1º**), considerando **usuário** a "pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza efetiva ou potencialmente os serviços referidos" (**§ 1º**), aplicando-se aos **particulares** somente no que respeita ao serviço público delegado (**§ 2º**).

Reza o **§ 3º** que 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 da lei, sem prejuízo do art. 23.

Dispõe o **art. 2º** que 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, e, o **art. 3º**, que 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**".

O **Capítulo II** cuida dos **direitos** básicos dos usuários (**art. 4º**): a adequada prestação dos serviços, nos termos do art. 2º, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos atender à **urbanidade** e respeito no atendimento aos usuários, por ordem de chegada, assegurada **prioridade** a **idosos**, **gestantes**, **doentes** e **portadores de deficiência**; adequação entre meios e fins, **vedada** a imposição de **exigências**, **obrigações**, **restrições** e **sanções** não previstas em lei; **igualdade** no tratamento, vedadas discriminações; cumprimento de prazos e normas procedimentais, fixação e observância de **horário** de forma compatível com o bom atendimento do usuário; adoção de medidas de proteção à **saúde** ou **segurança** dos usuários; **autenticação de documentos** pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados, **vedada** a exigência de **reconhecimento de firma**, salvo em caso de dúvida de autenticidade; manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço; observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; participação na fiscalização da execução e avaliação dos serviços, conforme definido em regulamento específico; 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; obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha, e sem discriminação; **sigilo**, acesso e obtenção de **fotocópias** de informações, constantes de registros ou bancos de dados (art. 5º, X, da CF); obtenção de informações precisas sobre horário de funcionamento das unidades administrativas, tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e indicação do responsável pelo atendimento ao público, procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço, a autoridade ou órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões, tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado, decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes do processo administrativo, minutas de contratos-

padrão, que deverão ser redigidas em termos claros e caracteres ostensivos e de fácil compreensão, conteúdo dos bancos de dados de interesse público relativos a gastos, licitações e contratações, permitindo acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte, 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.

O **parágrafo único** considera indispensável à boa qualidade do serviço público, o planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos.

Os **deveres** do usuário estão previstos no **Capítulo III** (**art. 5º**): utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé; prestar informações solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço; comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas; não formular reclamações, críticas ou sugestões infundadas.

O **Capítulo IV** (**art. 6º**) prevê **Ouvidoria** para avaliar a procedência das **sugestões**, **reclamações** e **denúncias**, encaminhado-as às autoridades competentes, inclusive **Comissão de Ética,** visando à melhoria dos serviços públicos; correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos; apuração de atos de improbidade e ilícitos administrativos; prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em lei; proteção dos direitos dos usuários; garantia da qualidade dos serviços prestados.

O **art. 7º** estabeleceu a competência das **Comissões de Ética**, ou seja, conhecer das **consultas**, **denúncias** e **representações** formuladas contra servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

O procedimento administrativo está disciplinado no Capítulo V, englobando os arts. 8º a 22:

Determina o **art. 8º** 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**” (sic).

Esclarece o **art. 9º** que os **procedimentos administrativos** 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**.

Quanto a **prazos**, estipula o **art. 10** que serão de **dois dias** para autuação, juntada de elementos e providências de simples expediente; de **cinco** para **notificação** ou **intimação** pessoal, elaboração de informação sem caráter técnico e decisões no curso do processo; e, de **quinze,** para elaboração de **pareceres**, **perícias** e **informes técnicos**, prorrogáveis por mais **dez**, a critério da autoridade superior, a pedido fundamentado, para **decisão final**, a contar do término da instrução e manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

O **processo administrativo** será instaurado **de ofício** ou mediante **representação** de qualquer usuário, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor (art. **11**). A **instauração** por iniciativa da administração dar-se-á por ato administrativo fundamentado (art. **12**), sendo o requerimento dirigido à **Ouvidoria** do órgão ou entidade responsável pela infração, contendo (art. **13**): identificação do denunciante ou representante; domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações, informações sobre o fato e sua autoria; indicação das provas de que tenha ciência; e data e assinatura.

Ordena o **§ 1º,** do **art. 13,** que o **requerimento verbal** será reduzido a **termo**, e, o **§ 2º,** que os prestadores de serviço coloquem à disposição do usuário **formulários simplificados** e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento contendo reclamações e sugestões, vedada a recusa de protocolar petição, reclamação ou representação, pena de responsabilidade do agente (**art. 14**).

Pelo **art. 15** será **rejeitada**, por decisão fundamentada, a representação manifestamente **improcedente**, cabendo **recurso**, no prazo de **dez** dias, a contar da intimação do denunciante ou seu representante (**§ 1º**), dirigido à autoridade superior, por intermédio do recorrido, o qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazer subir o recurso devidamente informado (**§ 2º**).

Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado fazer-se assistir, facultativamente, por **advogado**, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei; **vista** dos autos e obtenção de **cópia** de documentos; ter ciência da tramitação do processo e decisões proferidas, e sua motivação e das opiniões divergentes e formular alegações e apresentar documentos a ser apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos (**art. 16**).

Para a **instrução** do processo, segundo o **art. 17**, a Administração atuará **de ofício**, podendo os interessados juntar documentos, requerer diligências e perícias, devendo os atos, que exijam sua atuação, fazer-se de modo menos oneroso a eles (**§ 1º**), e a **notificação**, a **intimação** ou o **aviso**, relativos à decisão administrativa, ser formalizados por publicação no órgão oficial, feitas a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista (**§ 2º**).

É assegurado ao interessado e seu procurador a **retirada dos autos** da repartição ou unidade administrativa, mediante **recibo**, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum (**art. 18**).

Pelo **art. 19,** quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão **intimados**, com antecedência mínima de **três dias úteis**, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Quando a intimação for ao denunciante, para fornecimento de informações ou 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 (**parágrafo único**).

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

O órgão responsável pela apuração de infração às normas legais deverá proferir a decisão, que poderá determinar o arquivamento dos autos, seu encaminhamento aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso, elaborar sugestões para melhoria dos serviços, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na

sua prestação e prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com a lei, bem como proteção dos direitos dos usuários (**art. 21**).

A infração às normas da lei *in fieri* 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 (**art. 22**).

Para as **entidades particulares delegatárias** de serviço público, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente (**parágrafo único**).

O **Capítulo VI**, em **disposições finais e transitórias**, determina, no **art. 23,** que se aplicam subsidiariamente as Leis nº **8.078**, de 11 de setembro de 1990 e **9.784**, de 29 de janeiro de 1999; no **art. 24,** legitima, para o exercício da participação e defesa dos direitos estabelecidos na lei *in fieri*, as entidades constituídas há mais de um ano; e, no **art. 25**, a **vigência** da lei é fixada em **noventa dias** após a sua promulgação.

2. A **justificação** do projeto, no Senado Federal, enfatiza que ele pretende dar cumprimento ao **§ 3º** do **art. 37**, da Constituição Federal, com a redação da **Emenda Constitucional nº 19**:

> *"**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, impessoabilidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (EC nº 18/98, EC nº 19/98, EC nº 20/98, EC nº 34/2001, EC nº 41/2003 e EC 42/2003)*
>
> *.....*
>
> ***§ 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".

Adverte, ainda, que o **art. 27** da mesma Emenda Constitucional nº 19 dá ao Congresso Nacional o prazo de **cento e vinte dias**, a partir da sua promulgação, para elaborar a lei da defesa do usuário de serviços públicos.

3. Apensados ao presente, encontram-se os PLs nºs:

- **674, de 1999**, do Deputado CELSO RUSSOMANNO, que "dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências";

- **1.678, de 1999**, do então Deputado PAULO OCTÁVIO, que "institui a lei de defesa do usuário de serviços públicos";

- **1.896, de 1999**, do Deputado LUIZ BITTENCOURT, que "dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público federal";

- **2.086, de 1999**, do então Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY, que "determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiada das Agências Nacionais Reguladoras";

- **1.397, de 2003**, do Deputado JULIO LOPES, que "dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no país e dá outras providências";

- **4.907, de 2005**, do Deputado ANTONIO CARLOS PANNUNZIO, que "dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União e dá outras providências"; e

- **5.600, de 2005**, do Deputado CELSO RUSSOMANNO, que "altera a lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990 (Código do Consumidor), e dá outras providências".

- 6.926, de 2006,do Deputado ANTONIO CARLOS MENDES THAME, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público prestado por órgãos e entidades da União e dá outras providências.

- 6.861, de 2010, do Deputado MARCO MAIA, que 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.

- 679, de 2011, do Deputado WELITON PRADO, que determina a instituição em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos de ouvidorias e dá outras providências;

- 1.165, de 2011, do Deputado RODRIGO GARCIA, que 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;

- 2.007, de 2011, do Deputado WASHINGTON REIS, que 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;

- 6002, de 2013, do Deputado RUBENS BUENO, que 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.

4. O PL nº **674, de 1999**, dispõe sobre a 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 (**art. 1º**), considerando **usuário** a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou pode utilizar os serviços referidos **(parágrafo único)**.

Dispõe mais o PL:

- **art. 2º**, - no início de cada ano civil o Poder Público publicará o **quadro geral** dos serviços públicos, indicando a entidade ou órgão executor, a autoridade administrativa a que está subordinada ou vinculada a entidade ou órgão executor, a avaliação, quando houver, dos serviços prestados no exercício

anterior, 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 e avaliação dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e às de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício (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; acesso direto e facilitado do usuário; ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço, ao órgão ou entidade a que o executor do serviço estiver vinculado ou subordinado, ao Serviço de Atendimento do Usuário, à Comissão de Avaliação e aos Conselhos Nacional, Estadual e Municipal de Serviço Público; registro gratuito, sem requisitos formais e mediante recibo, de sugestões e críticas e a forma de sua execução.)

- **art. 5º -** a participação do usuário poderá ser diretamente ou através das entidades previstas no **inciso II** do **art. 10** (entidade legalmente constituída há mais de um ano).

- **Capítulo II** – **Dos direitos do usuário** – **arts. 6º**, **7º** e **8º**.

- **o art. 6º** - declina os **direitos do usuário**, sem prejuízo dos decorrentes de tratados, convênios, leis, atos e contratos: a adequada prestação dos serviços; a participação no planejamento, fiscalização e avaliação dos serviços; acesso a registros administrativos e informações sobre atos do governo, observado o disposto no art. **5º**, **XXXIII**, da CF; obtenção e utilização do serviço com liberdade de escolha, observadas as normas legais; sigilo e acesso às informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados (art. **5º**, **X**, da CF), podendo fotocopiá-los; acesso e fruição do serviço sem discriminação; atendimento preferencial, ao **idoso**, **gestante** ou **portador de deficiência física.**

- **art. 7º** - manda aplicar subsidiariamente a **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990, em especial quanto aos **direitos** básicos do consumidor; sua proteção e reparação dos danos; responsabilidade do fornecedor de serviços e práticas comerciais e cláusulas contratuais abusivas.

- **art. 8º** - os prestadores de serviços públicos responderão pelos **danos** que seus agentes, nessa 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** – estabelece, no **art. 9º**, os **deveres** do usuário: utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé; prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço; comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas; não formular reclamações, críticas ou sugestões infundadas; não alterar a verdade dos fatos; não opor resistência injustificada para a prestação adequada dos serviços.

- **Capítulo IV** – **art. 10** – legitima o usuário e a entidade legalmente constituída há mais de um ano, que inclua entre seus objetivos institucionais a defesa dos interesses e dos direitos estabelecidos na lei *in fieri*.

- **Capítulo V** – **art. 11** – cria, no âmbito da União, o **Conselho Nacional de Serviço Público**, como órgão consultivo do Poder Executivo, objetivando formular e fiscalizar as políticas gerais e setoriais de prestação dos serviços públicos, composto (**§ 1º**) por **vinte e cinco por cento** de membros indicados pelo Poder Público; **vinte e cinco por cento** indicados pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos; **cinqüenta por cento** indicados ou eleitos pelas entidades associativas de usuários de serviços públicos, legalmente constituídas há mais de dois anos.

Compete ao Conselho Nacional (**§ 2º**) opinar sobre a política nacional de serviço público, especialmente na defesa dos direitos e interesses do usuário; propor critérios para a delegação dos serviços; estabelecer as diretrizes de prestação, avaliação e aprimoramento dos serviços; realizar consultas e audiências públicas em questões de relevância que envolvam interesse geral; estabelecer outros meios que favoreçam o efetivo exercício dos direitos de participação e de defesa do usuário; indicar **um Ouvidor** para a defesa do usuário, observadas as disposições legais; publicar,

anualmente, em meio oficial e em jornal de grande circulação, relatório circunstanciado de suas atividades.

O **§ 3º** determina que as **sessões** do Conselho serão **públicas**, com pautas publicadas em meio oficial, com antecedência mínima de **quarenta e oito horas**, e, o **§ 4º**, que órgãos congêneres criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios atuem integradamente com o Conselho Nacional.

- **Capítulo VI – Dos Serviços de Atendimento ao Usuário** - o **art. 12** estabelece que os prestadores de serviço público mantê-lo-ão, cabendo ao Poder Público e à coletividade o **dever** de **fiscalizar** a sua **adequação** e **eficiência**, que deverão (**§ 1º**) situar-se em locais de fácil acesso ao usuário; afixar de forma legível e didática o local e hora de atendimento, o nome do responsável pelo serviço; a descrição dos serviços e dos indicadores de desempenho; as eventuais modificações, explicitando suas condições e duração; e o resultado da avaliação efetuada no exercício anterior.

Dispõe o **art. 13** que **sugestões** e **reclamações** do usuário, numeradas e registradas em **livro próprio**, serão públicas (**§ 1º**), salvo em caso de **sigilo** protegido por lei, ficando à disposição do usuário formulários de fácil compreensão.

Pelo **art. 14** esses serviços encaminharão anualmente relatório circunstanciado de suas atividades às **Comissões de Avaliação**.

- **Capítulo VII – Da Comissão de Avaliação – art. 15 –** A qualidade dos serviços e a observância dos direitos e princípios estabelecidos serão periodicamente avaliados, externa e internamente, pelo prestador do serviço e por uma **Comissão de Avaliação**, composta por: **cinqüenta 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** indicados pelo executor do serviço; e **vinte e cinco por cento** indicados pelo órgão ou entidade do Poder Público; **cinqüenta por cento** indicados ou eleitos pelas entidades associativas de defesa do usuário.

Os **membros** indicados ou eleitos terão mandato de dois anos, admitida **uma recondução**, não sendo remunerados, ressalvada ajuda de custo por reunião da qual participem.

A Comissão poderá ser **assessorada** por pessoa física ou jurídica especializada, devendo o ato de sua instalação ser publicado em órgão oficial e amplamente divulgado, contendo indicação dos membros e o segmento que representam; o prazo de funcionamento; o prazo, modo e local para o usuário apresentar reclamações e sugestões.

Pelo **§ 1º** a **avaliação** terá periodicidade anual, devendo ser publicada e amplamente divulgada pelo prestador do serviço, indicando, obrigatoriamente, o serviço público prestado, os membros da Comissão de Avaliação, o atendimento aos princípios e direitos estabelecidos, o cumprimento das metas eventualmente fixadas, as reclamações, sugestões e representações relativas à prestação dos serviços, a avaliação do Serviço de Atendimento ao Usuário, o parecer do órgão responsável pela prestação ou supervisão do serviço e, quando houver, a declaração de voto.

- **Capítulo VIII – Das Ouvidorias de Defesa do Usuário – art. 16 –** cria a **Ouvidoria** no âmbito da União, subordinada ao Conselho Nacional de Serviço Público, que indica o Ouvidor (**art. 17**), nomeado pelo Presidente da República, após argüição e aprovação pelo Senado Federal, com **mandato de dois anos**, permitida **uma recondução**, competindo ao Ouvidor (**art. 18**) atuar, **de ofício** ou por provocação, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos do usuário contra atos e omissões ilegais ou manifestamente injustos, praticados pelos prestadores de serviço; receber e apurar as reclamações ou denúncias, recomendando aos órgãos competentes, quando cabível, a instauração de sindicâncias, processos administrativos ou auditorias; recomendar a correção de atos e procedimentos que violem os princípios estabelecidos em lei; sugerir aos prestadores medidas de aprimoramento e adequação dos serviços; difundir amplamente os direitos do usuário; e apresentar anualmente ao Conselho Nacional de Serviço Público **relatório** circunstanciado de suas atividades e resultados obtidos.

Pelo **§ 1º**, não serão objeto de apreciação pelo Ouvidor as questões judiciais ou administrativas pendentes de decisão, e, pelo **§ 2º**, o

recebimento de reclamações ou denúncias pelo Ouvidor não implicará na suspensão ou interrupção dos prazos administrativos.

O Ouvidor terá acesso a todo e qualquer documento referente à prestação dos serviços, podendo requisitá-lo para exame e posterior devolução (**art. 19**), devendo todos os servidores prestar apoio e informações em caráter prioritário e em regime de urgência (**art. 20**), informações que serão prestadas em **setenta e duas horas**, responsabilizando quem der causas ao atraso (**§ 4º**), comprovada a sua impossibilidade em igual prazo (**§ 2º**).

O **art. 21 veda** ao Ouvidor receber, a qualquer título e sob qualquer pretexto, **honorários**, **porcentagens** ou **custas**; exercer outra função pública ou atividade privada remunerada, salvo a de magistério superior; participar de sociedade comercial, na forma da lei; exercer atividade político-partidária, salvo exceções previstas em lei.

Qualquer **cidadão** poderá **representar** contra o Ouvidor junto ao Conselho Nacional de Serviço Público, assegurados ampla defesa e contraditório (**art. 22**). O Ouvidor será destituído **do cargo** se infringir o disposto no artigo anterior; abusar das prerrogativas do cargo; negligenciar o cumprimento de suas atribuições; sofrer condenação criminal por sentença transitada em julgado.

O Ouvidor poderá **requisitar**, com ônus, servidores de órgãos e entidades integrantes da administraçã'o pública direta e indireta, quaisquer que sejam as funções a serem exercidas, observado o disposto no art. 18 (**art. 23**), dispondo o **art. 24** que as Ouvidorias criadas pelos órgãos colegiados instituídos na forma do art. 11 § 4º, 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 de que tiver ciência, instaurando-se o processo por ato administrativo, fundamentado, com designação do servidor encarregado de apurar os fatos, com todos os meios e recursos necessários (**art. 26**).

Os atos administrativos do processo serão **escritos**, com registro em banco de dados próprio, indicando data e local de sua emissão, e com a assinatura do agente público responsável (**art. 27**) observando-se (**art. 28**) **dois** dias para autuação, juntada de elementos e outras providências de simples expediente; **quatro**, para efetivação de notificação ou intimação pessoal; **cinco**, para elaboração de informe sem caráter técnico; **quinze**, para elaboração de **pareceres**, **perícias** e **informes técnicos**, prorrogáveis por mais **dez** dias, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado; **cinco**, para decisões no curso do processo; **quinze**, a contar do término da instrução, para decisão final; **dez**, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

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

Durante a tramitação do processo serão assegurados aos interessados **vista dos autos** e obtenção de **cópia**; ciência da tramitação do processo e das **decisões** proferidas, inclusive motivação e opiniões divergentes; e formular **alegações** e apresentar documentos, os quais serão juntados aos autos e levados em consideração pelo responsável pela apuração dos fatos (**art. 30**).

Quando necessárias **informações** ou apresentação de **provas** pelos interessados ou terceiros, serão eles **intimados** com antecedência mínima de **três dias úteis**, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento (**art. 31**).

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 (**parágrafo único**).

Concluída a instrução, o responsável pela apuração deverá elaborar **relatório** de todos os atos e opinar conclusivamente,

encaminhando os autos à autoridade que determinou a instauração do processo (**art. 32**).

O dirigente do órgão responsável pela apuração deverá proferir decisão (**art. 33**), que poderá ser: arquivamento dos autos; determinação da prática dos atos que se fizerem necessários para atendimento dos direitos do usuário; 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.

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 a correção de tudo que insatisfatório (**art. 34**).

Aplicam-se ao processo, no que foram compatíveis, os preceitos legais do processo administrativo (**art. 35**).

- **Capítulo X – Das Disposições Transitórias e Finais** – O **art. 36** autorizava o Poder Executivo, no ano de 1999, a efetuar as despesas necessárias à instalação do **Conselho Nacional de Serviços Públicos** 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.

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

A **justificação** do projeto enfatiza que o seu fim é de melhorar a qualidade dos citados serviços, regulamentando o art. **37**, **§ 3º**, da Constituição Federal e art. **27** da Emenda Constitucional nº 19.

5. O PL nº **1678,** de **1999**, 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. 1º)**

O **art. 2º** considera, para os fins do diploma legal, "**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 conferido mandato especificamente voltado a essa finalidade"; e **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; **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; **agente público**, a pessoa encarregada da execução direta de serviço público.

O **art. 3º** elenca os **direitos** do usuário: a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas potencialmente lesivas no fornecimento de serviços públicos; a divulgação dos serviços públicos à sua disposição e a educação acerca de seu uso, vedado o enaltecimento de autoridade ou de agente público; a efetiva prevenção e reparação de **danos patrimoniais**, **morais**, **individuais**, **coletivos** e **difusos**; o acesso aos órgãos administrativos, mediante **reclamações** formuladas por escrito, nos termos da lei e com os efeitos aqui estabelecidos; **a inversão do ônus da prova** a seu favor, em processo civil ou administrativo, quando for verossímil sua alegação ou quando for hipossuficiente; a **assistência judicial e administrativa gratuita**, quando for comprovadamente carente de recursos, ou quando não possa suprí-la sem prejuízo de sua subsistência; 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; a **minimização** do **ônus financeiro** que tenha de arcar para acesso aos serviços, garantida a prestação **gratuita** ou **subsidiada** para os usuários carentes; 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; o atendimento em ordem seqüencial previamente estabelecida, obedecidos critérios impessoais e de conhecimento público, ressalvado o atendimento de **gestantes**, **deficientes** e **idosos**, assim consideradas as pessoas com sessenta anos ou mais; a **cortesia**, a **eficiência**, a **generalidade** e a **presteza** no fornecimento do serviço ou na execução de atividade de atendimento; a **modernidade das técnicas**, dos **equipamentos**, dos **sistemas** e das instalações e a sua **conservação**, bem como a melhoria e a expansão do serviço; a possibilidade, 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 CF; o **acesso irrestrito** aos **registros contábeis** mantidos por fornecedores de serviço público; 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 dez dias, assegurado o prévio aviso antes que seja cortado o fornecimento; a proibição de submeter a **constrangimento**, a **ameaça** ou ao **ridículo** em decorrência de inadimplemento; a **repetição em dobro** de quantias pagas a maior em decorrência de **cobrança indevida**; o estabelecimento de **Ouvidoria** ou órgão correspondente por parte dos fornecedores com plena independência funcional e mandato de dois anos, só interrompido por força de desídia ou de improbidade administrativa, comprovadas em processo administrativo específico.

O **art. 4º** relaciona os **deveres** do usuário, sob pena de não se aplicar à reclamação que apresente o disposto no art. 7º: expor os fatos conforme a verdade; proceder com urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; prestar informações que lhe forem solicitadas quando indispensáveis à adequada execução dos serviços; cumprir o disposto na lei, regulamentos e contratos.

O **art. 5º** admite **reclamação** pela prestação inadequada dos serviços ou com **negligência** ou **abusividade**. A **reclamação** será formulada por **escrito**, encaminhada à **Ouvidoria** ou órgão equivalente (**art. 3º, XVIII**), apresentada dentro de **sessenta dias** do fato ou ato reclamado, contendo a descrição da disfunção na prestação do serviço; o local e a data de

sua ocorrência; as testemunhas, se houver, e instrumentos de prova que tenham sido obtidos; os agentes públicos envolvidos, se identificados; a assinatura do reclamante.

A reclamação será respondida em **noventa dias** do seu recebimento, publicada a resposta em órgão oficial de imprensa (**parágrafo único**).

Pelo **art. 6º,** fornecedor de serviço público responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos usuários em decorrência do descumprimento da lei *in fieri.*

Dispõe o **art. 7º** que nas ações ajuizadas nos 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.

Esta norma poderá ser estendida, pelo juiz competente, às ações relativas as reclamações cujas respostas sejam consideradas insuficientes, se ajuizadas dentro de **trinta dias** da respectiva publicação (**§ 1º).**

Quando movidas contra **empresas privadas concessionárias** ou **permissionárias** de serviços públicos, as ações não sujeitarão os possíveis titulares do direito argüido ao pagamento de custas processuais ou honorários advocatícios, em caso de sucumbência.

A **ação regressiva,** a que se refere o **§ 6º,** do **art. 37,** da **CF,** somente será proposta após o trânsito em julgado da sentença condenatória (**art. 8º**)

O **art. 9º** manda aplicar **subsidiariamente** as 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 legislação relativa a serviços públicos específicos, em tudo que couber e não resultar em situação desfavorável ao respectivo usuário.

O **art. 10** fixa em **cinco anos** a **prescrição** das ações decorrentes da lei *in fieri*, ressalvado o disposto no **art. 6** e a existência de processo legal mais amplo, destinado a situações específicas.

A cláusula de **vigência** foi posta no **art. 11** – cento e oitenta dias da publicação.

6. O PL nº **1896, de 1999,** estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente pela União (**art. 1º**); pela Administração Pública direta e indireta; 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, por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio (**parágrafo único**).

Determina o **art. 2º** que o Poder Executivo publica e divulgue 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.

O **Capítulo II** – **Dos direitos dos usuários** – compõe-se de **quatro Seções**, a primeira delas – **Dos direitos básicos**, relaciona a **informação**, a **eficiência** na prestação de serviço e o **controle** adequado do serviço público **(art. 3º)**.

A **Seção II** cuida do **direito à informação**, dispondo o **art. 4º** que, observado o **art. 5º, XXXIII,** da CF, o usuário tem direito a obter informações precisas sobre o **horário** de funcionamento das unidades administrativas, o **tipo de atividade** exercida em cada órgão ou entidade, sua **localização** exata e a indicação do **responsável** pelo atendimento ao público; os **procedimentos** para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço; a **autoridade** ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões; a **tramitação** dos processos administrativos em que figure como interessado e de **retirar** e **examinar**, por prazo previamente determinado, os respectivos autos; as **decisões proferidas** e respectiva **motivações**, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

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 (**parágrafo único**).

O **art. 5º** exige que o prestador de serviço público ofereça aos usuários acesso a atendimento pessoal, por **telefone** ou outra via eletrônica; informação em **sistema automatizado**, sempre que possível; **banco de dados** referente à estrutura dos prestadores de serviço; **informações** demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação; **minutas de contratos-padrão** redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão; **sistemas de comunicação visual** adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás e outros instrumentos de mesma finalidade; 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; **banco de dados**, de acesso irrestrito, contendo informações quanto a **gastos**, **licitações** e **contratações** efetuadas no âmbito dos órgãos e entidades prestadores inclusive por **delegação**.

Na **Sessão III – Do direito à eficiência do serviço** - o **art. 6º** enfatiza-o, elencando o **art. 7º** os **deveres** dos agentes públicos e prestadores de serviço público: a **urbanidade** e o **respeito** no atendimento aos usuários do serviço; o atendimento **por ordem de chegada**, assegurada **prioridade** a **idosos**, **grávidas**, **doentes** e **deficientes físicos**; a **igualdade** de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; a **racionalização** na prestação de serviços; a **adequação** entre **meios** e **fins**, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei ou desprovidas de razoabilidade; o cumprimento de **prazos** e normas estabelecidos para os procedimentos e rotinas administrativas; a fixação e observância de **horário** e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário; a adoção de **medidas de proteção** à **saúde** e **segurança** dos usuários; a **autenticação** de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados, vedada a exigência de **reconhecimento de firma**, salvo em caso de dúvida de autenticidade; a manutenção de **instalações** limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento; a observância dos **Códigos de Ética** e das normas de comportamento e conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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 (**parágrafo único**).

Na **Seção IV – Do direito ao controle adequado do serviço** - o **art. 8º** o enfatiza, assegurando, o **§ 1º,** a instituição de **Ouvidorias,** coordenadas por **Ouvidor**, com mandato de pelo menos **dois anos**, durante o qual só poderá ser **afastado** mediante **processo administrativo**, assegurados **contraditório** e **ampla defesa**, ou por **sentença judicial** transitada em julgado; e **Comissões de Ética**, com no máximo **dez membros**, que não integrarão a estrutura hierárquica do órgão ou entidade prestadora do serviço (**§ 3º**).

Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos, **cláusulas** ou **condições** específicas que assegurem a aplicação do disposto no **§ 1º** (**§ 2º).**

O **art. 9º** diz competir 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 do disposto no **art. 27**, melhoria dos serviços públicos; correção de erros, omissões, desvios ou abusos; apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos; prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis; proteção dos direitos dos usuários; e garantia da eficiência dos serviços prestados.

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

Às **Comissões de Ética** cabe 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.

O **Capítulo III** disciplina o **Processo Administrativo**, em **quatro Seções**, das quais a primeira estabelece **disposições gerais**, cujo **art. 11** reconhece a responsabilidade do prestador de serviço pelos danos que seus agentes, nessa 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**.

Pelo **art. 12** o **processo administrativo** para apuração de ato ofensivo às normas legais compreende as fases de **instauração**, **instrução** e **decisão**, aplicando-se-lhe, **supletivamente**, as normas previstas na **Lei nº 9.784**, de 29 de janeiro de 1999.

Nos termos do **art. 13,** os **procedimentos administrativos** "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**".

Todos os **atos administrativos** do procedimento serão **escritos**, 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. 14**).

O **art. 15** fixa **prazos**, quando outros não foram estabelecidos em lei: **dois dias** para autuação, juntada de elementos e outras providências de simples expediente; **quatro,** para efetivação de notificação ou intimação pessoal; **cinco,** para informe sem caráter técnico; **quinze,** para pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais **dez**, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado; **cinco,** para decisões no curso do processo; **quinze,** a contar do término da instrução, para decisão final; e **dez,** para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

A **Seção II – Da instrução** – destaca que o processo administrativo será instaurado **de ofício** ou mediante **representação de qualquer usuário,** bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor (**art. 16**).

A **instrução** do processo **de ofício** será devidamente fundamentada (**art. 17**).

O requerimento será dirigido à **Ouvidoria** do órgão ou entidade responsável pela infração (**art. 18**), devendo nele constar a identificação do denunciante ou de quem o represente, o domicílio do

denunciante ou local para recebimento de informações sobre o fato e sua autoria, indicação das provas de que tenha ciência e data e assinatura do denunciante.

O requerimento **verbal** será obrigatoriamente **reduzido a termo** (**§ 1º**).

Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados, de fácil compreensão (**§ 2º**).

O **art. 20** dispõe que será **rejeitada**, por decisão fundamentada, a representação **manifestamente improcedente**, cabendo **recurso**, no prazo de **dez dias**, a contar da intimação do denunciante ou seu representante (**§ 1º**), dirigido à autoridade superior, por intermédio do recorrido, que poderá reconsiderar a decisão ou fazer subir o recurso devidamente informado (**§ 2º**), assegurando-se ao interessado (**art. 21**) assistência por advogado, salvo quando obrigatória, por leis a representação; **vista** dos autos e obtenção de **cópias**; ciência da **tramitação** do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva **motivação** e das opiniões divergentes; formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Na **Seção III** – **Da instrução** - o **art. 22** estatui que a administração atuará **de ofício**, sem prejuízo do direito do interessado juntar documentos, requerer diligências e perícias, e, o **parágrafo único**, que os atos que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para ele.

São assegurados o **contraditório** e a **ampla defesa**, bem como qualquer **prova** obtida por meios lícitos (**art. 23**), além da **retirada** de autos mediante recibo, dentro do prazo, salvo hipótese de prazo comum (**art. 24**).

Quando necessárias informações ou apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-as data, prazo, forma e condições de atendimento (**art. 25**).

O **não atendimento** da intimação implicará no **arquivamento** do processo se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados (**parágrafo único**).

Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de **dez dias** para manifestação pessoal ou por meio de advogado (**art. 26**).

A **Seção IV** cuida – **Da decisão -** a ser proferida pelo **Ouvidor**, que poderá determinar (**art. 27**) o **arquivamento** dos autos ou o seu encaminhamento aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso ou a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços, correções de erros, omissões, desvios ou abusos, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais, bem como proteção dos direitos dos usuários; ou a aplicação de **pena pecuniária** ao responsável pelo **dano** causado ao usuário, bem assim a determinação do ressarcimento administrativo desse dano, estipulado em moeda corrente, sem prejuízo do direito **repressivo** 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.

O **Capítulo IV** – **Das Sanções -** no **art. 28**, sujeita o infrator às normas estabelecidas, quando servidor público, às **sanções** previstas na **Lei nº 8.112**, de 11.12.1990 e regulamentos das entidades da administração indireta ou prestadoras de serviços concedidos, permitidos ou autorizados, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal, aplicando-se, ainda, às entidades particulares delegatárias de serviço público, as sanções contidas nos respectivos atos de delegação (**parágrafo único**).

O Capítulo V – Do Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviço Público – **SIFEDUSP** – institui, no **art. 29**, esse sistema, tendo por objetivo criar ou assegurar: a implantação de meios de comunicação entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões; o estabelecimento de centros de informação destinados a assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público; o desenvolvimento de programas de educação de usuários de serviços públicos, compreendendo a elaboração de manuais informativos que contenham os direitos dos usuários; os

procedimentos disponíveis para o pleno exercício desses direitos; os órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões; a elaboração e a implementação de programas de racionalização e melhoria dos serviços, especialmente pelo treinamento e valorização dos agentes prestadores; 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; a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados quanto às relações jurídicas decorrentes da prestação de serviços públicos; e avaliação sistemática dos serviços prestados.

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

Integram o SIFEDUSP (**art. 30**) as **Ouvidorias**, as **Comissões de Ética** e 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, facilitando o acesso aos dados colhidos e atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

O último **Capítulo**, o **VI – Das Disposições Transitórias** – determina, no **art. 31,** que a primeira publicação do **quadro geral** de serviços públicos prestados pela União deverá ser feita no prazo de **noventa dias**, contados da **vigência** da lei e, no **art. 32**, que o primeiro **relatório de avaliação** do serviço público deverá ser apresentado pelo SIFESDUP no prazo de seis meses, contados da vigência, prevista para a data de sua publicação (**art. 33**).

6. O **PL nº 2.086, de 1999** determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiado das Agências Nacionais Reguladoras, instituindo, o **art. 1º,** a figura do **Ouvidor**, como esse representante, com **direito de voto**, no **Conselho Deliberativo** dos respectivos órgãos, pena de nulidade das decisões adotadas, dispondo de independência e autonomia (**§ 1º**).

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

O **art. 2º** fixa as atribuições do **Ouvidor**: zelar pela qualidade do serviço público, requerendo providências necessárias junto às respectivas Agências; emitir opinião a respeito de projetos e planejamentos; acompanhar todas as fases do procedimento para aumento ou reajuste de **taxas** ou **tarifas**, emitindo parecer a respeito; 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; registrar as queixas dos consumidores em instrumento adequado, divulgando as de maior gravidade; 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; e desempenhar outras atribuições compatíveis com as suas funções.

Trata o **§ 1º** do **reajuste de tarifas**, cujo aumento deverá ser justificado pela empresa, submetendo planilha de custos à competente **Comissão Permanente da Câmara dos Deputados**, em **sessão secreta**, da qual participa obrigatoriamente o **Ouvidor**.

O **Ouvidor** remeterá, **semestralmente**, ao **Presidente da Câmara dos Deputados**, que encaminhará à Comissão Permanente adequada, cópia de seus pareceres, de opiniões, resultados de suas investigações e soluções dadas pelas autoridades competentes às reclamações dos usuários, acompanhados dos documentos que os instruíram (**§ 2º**).

Pelo **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,** iniciando-se o mandado no primeiro dia útil do ano subseqüente à escolha (**§ 2º**). Não encaminhada a lista tríplice até 30 de outubro, caberá à Câmara dos Deputados elaborá-la, no prazo de **quinze dias**, encaminhando-a ao Senado Federal (**§ 1º**).

A lista será acompanhada do **currículo** dos indicados, que deverão ter **experiência profissional** de, no mínimo, **dez 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 (**§ 3º**).

Prevê o **art. 4º** a **destituição** do **Ouvidor**, 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, representação essa dirigida ao Presidente da Câmara dos Deputados, que a encaminhará à Comissão Permanente que apurará os fatos em trinta dias, assegurando **ampla defesa** (**§ 1º**). A decisão pela acolhida da representação será encaminhada ao Plenário, que decidirá sobre o afastamento, por **maioria simples** e **voto secreto** (**§ 2º**).

Até cinco dias após a destituição, o Poder Executivo encaminhará ao Senado Federal nova **lista tríplice**, para escolha de novo **Ouvidor**, que completará o período de investidura do anterior (**§ 2º**).

O **Ouvidor** terá a mesma **remuneração** do **Diretor-Geral** da respectiva **Agência**, exercendo suas funções com **dedicação exclusiva** (**art. 5º**). Quando a escolha do Ouvidor recair sobre **servidor público**, será afastado do cargo, com prejuízo dos vencimentos, preservados direitos e vantagens, durante o período do mandato (**parágrafo único**).

O **Ouvidor** poderá requerer a presença do Presidente da Agência ou de concessionária para comparecer á Comissão Permanente da Câmara dos Deputados, a fim de prestar esclarecimentos sobre grave perturbação dos serviços prestados, queda de qualidade ou para responder a eventual denúncia, bem como requisitar documentos, papéis, expedientes administrativos e informações de qualquer autoridade pública (**art. 6º**).

Constitui infração punível com **pena de multa** de um mil UFIRs, ou equivalente, deixar de atender as solicitações ou requisições do **Ouvidor**, no prazo de **quinze dias**; impedir ou dificultar, de qualquer forma, o exercício das funções do Ouvidor; praticar ato que atente contra a independência funcional do Ouvidor (**art. 7º**), **multa** aplicada em **dobro**, em caso de **reincidência** (**parágrafo único**).

O **Ouvidor** exercerá suas funções na sede da Agência respectiva e contará com adequada estrutura administrativa, definida por ato administrativo, integrada à estrutura organizacional da autarquia (**art. 8º**),

podendo celebrar **convênios** com órgãos de defesa do consumidor nos Estados e no Distrito Federal (**parágrafo único**).

Verificada pelo Ouvidor a ocorrência de **crime** ou ato de **improbidade administrativa,** representará ao órgão do Ministério Público competente, requerendo as providências legais cabíveis (**art. 9º**).

O **art. 10** revoga o **§ 1º**, do **art. 4º**, da **Lei 9.427, de 26 de dezembro de 1996** e o **art. 45** da **Lei 9.472, de 16 de julho de 1997**.

O **§1º**, do **art. 4º** da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que institui a Agência Nacional de Energia – ANEEL, dispõe que o decreto de constituição da ANEEL indicará qual dos diretores da autarquia terá a incumbência de, na condição de **Ouvidor**, zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica, receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários.

E o **art. 45**, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais nos termos da EC nº 8, de 1995 – estabelece que o **Ouvidor** será nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida a recondução, e o **parágrafo único**, que 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.

7. O **PL nº 1.397, de 2003**, estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário do serviço público País prestado pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios (**art. 1º**), normas essas que visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços prestados (**§ 1º**) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional, pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa, por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, somente se aplicando aos particulares no que concerne ao serviço público delegado (**§ 2º**).

Periodicamente, no mínimo **anualmente** (**parágrafo único**), 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 (**art. 2º**).

O **Capítulo II – Dos Direitos dos Usuários** – compõe-se de **três Seções**, a **primeira** das quais cuida dos **direitos básicos**: a informação, a qualidade na prestação do serviço e o seu controle.

A **Seção II** - **Do Direito à Informação** – declina, no **art. 4º**: o **horário** de funcionamento das unidades administrativas; o **tipo de atividade** exercida em cada órgão, sua **localização** exata e a indicação do **responsável** pelo atendimento ao público; os **procedimentos** para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço; a **autoridade** ou órgão encarregado de receber **queixas**, **reclamações** ou **sugestões**; a **tramitação** dos processos administrativos em que figure como interessado; as **decisões** proferidas e sua **motivação**, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo.

Dispõe o **§ 1º** que o **direito à informação** será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de **sigilo** previstas na Constituição Federal e, o **§ 2º**, que 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.

O prestador de serviço público deve oferecer ao usuário (**art. 5º)** acesso a **atendimento pessoal**, por telefone ou outra via eletrônica; **informação computadorizada**, sempre que possível; **banco de dados** referentes à estrutura dos prestadores de serviço; informações **demográficas** e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação; 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; **minutas de contratos-padrão** redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão; **sistemas de comunicação visual** adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros; informações relativas à composição das **taxas** e **tarifas** recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento

contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; **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.

A **Seção II – Do direito à qualidade do serviço** – começa dizendo, o **art. 6º,** que o usuário a ele faz jus, e, o **art. 7º**, que se exige do agente público e prestadores de serviço público **urbanidade** e **respeito** no atendimento aos usuários; **atendimento** por ordem de chegada, assegurada **prioridade** a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos; **igualdade** de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; **racionalização** na prestação de serviços; adequação entre meios e fins, **vedada a imposição** de **exigências**, **obrigações**, **restrições** e **sanções** não previstas em lei; cumprimento de **prazos** e **normas procedimentais**; **fixação** e **observância** de **horário** e **normas** compatíveis com o bom atendimento; adoção de medidas de proteção à **saúde** e **segurança** dos usuários; **autenticação** de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados, **vedada** a exigência de **reconhecimento de firma**, salvo em caso de dúvida de autenticidade; manutenção de **instalações limpas**, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento; observância dos **Códigos de Ética** aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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

Pelo **art. 8º,** o usuário tem direito ao **controle** adequado do serviço, para tal sendo instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos, no âmbito **federal**, **estadual** e **municipal** e no **Distrito Federal**, **Ouvidorias** e **Comissões de Ética** (**§1º**).

Serão incluídas nos **contratos** ou **atos**, que tenham por objeto a **delegação** dos serviços públicos, **cláusulas** ou **condições específicas** que assegurem a aplicação do **§ 1º** (**art. 2º**).

À **Ouvidoria** compete (**art. 9º**): avaliar a procedência de: **sugestões**, **reclamações** e **denúncias**, encaminhando-as às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à melhoria dos serviços

públicos; **correção de erros**, **omissões**, **desvios ou abusos**; apuração de atos de **improbidade** e de **ilícitos administrativos**; **prevenção** e **correção** de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em lei; proteção dos **direitos dos usuários** e **garantia** da qualidade dos serviços prestados.

Segundo o **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.

Às **Comissões de Ética** compete (**art. 10**) conhecer das **consultas**, **denúncias** e **representações** formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

O **Capítulo III – Do Processo Administrativo** – compõe-se de **quatro Seções**, a primeira das quais – **Disposições gerais** – abrange os **arts. 11** a **15.**

O **art. 11** prevê que os prestadores de serviços públicos responderão pelos **danos** que seus agentes, nessa 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**.

O processo administrativo (**art. 12**) abrange três fases: **instauração**, **instrução** e **decisão**.

Os procedimentos administrativos serão impulsionados e instruídos **de oficio** e observarão os **princípios** de **igualdade, devido processo legal**, **contraditório**, **ampla defesa**, **celeridade**, **economia, proporcionalidade** dos meios aos fins, **razoabilidade** e **boa-fé (art. 13**).

Todos os **atos** administrativos do processo serão **escritos**, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e assinatura do agente público responsável (**art. 14**).

O **art. 15** fixa **prazo**, quando outros não foram estabelecidos em lei, de **dois dias**, para autuação, juntada de elementos e outras providências de simples expediente; **quatro**, para **notificação** ou

intimação pessoal; **cinco**, para elaboração de informe sem caráter técnico; **quinze**, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais **dez**, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado; **cinco**, para decisões no curso do processo; **quinze**, a contar do término da instrução, para **decisão final**; **dez**, para manifestações, em geral, do usuário ou providências a seu cargo.

A **Seção II – Da Instauração do Processo Administrativo** – engloba os **arts. 16** a **21**, estabelecendo, o **art. 16**, que ela será **de ofício** ou mediante representação de qualquer usuário ou órgãos e entidades de defesa do consumidor, e, quando da iniciativa da Administração, por ato devidamente fundamentado (**art. 17**).

O **requerimento** será dirigido à **Ouvidoria** do órgão ou entidade responsável pela informação (**art. 18**), contendo a identificação do denunciante ou seu representante, seu domicílio ou local para recebimento de comunicações; informações sobre o fato e sua autoria; indicação das provas de que tenha ciência; data e assinatura do denunciante.

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

Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para **reclamações** e **sugestões**, (**§ 2º**).

Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas, pena de responsabilidade do agente (**art. 19**).

Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação **manifestamente improcedente** (**art. 20**), cabendo **recurso**, no prazo de **dez dias**, a contar da intimação do denunciante ou seu representante (**§ 1º**), dirigido à autoridade superior, por intermédio da recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazer subir o recurso devidamente informado (**§ 2º**).

É facultado ao interessado (**art. 21**) fazer-se assistir por **advogado**, salvo quando obrigatória por lei, a representação, ter **vista** dos autos e obter **cópia** de documentos; ter ciência da **tramitação** do processo e

das **decisões** proferidas e sua motivação e das opiniões divergentes; formular alegações e apresentar documentos, que, juntos aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

A **Seção III -Da Instrução do Processo Administrativo –** dispõe, no **art. 22**, que a Administração atuará **de ofício**, podendo os interessados juntar documentos, requerer diligências e perícias, devendo os atos de instrução, que exijam a atuação do interessado, realizar-se do modo menos oneroso para ele **(parágrafo único)**.

Serão assegurados **contraditório** e **ampla defesa**, admitindo-se toda e qualquer forma de **prova**, salvo as obtidas por meios ilícitos (**art. 23**), assegurando-se, ainda, ao interessado e seu procurador a **retirada** dos autos da repartição ou unidade administrativa, contra recibo, durante o prazo para manifestação, salvo prazo comum (**art. 24**).

Em caso de prestação de **informações** ou apresentação de **provas** pelos interessados ou terceiros, serão eles intimados com antecedência mínima de **três dias úteis**, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento (**art. 25**).

Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou 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 (**parágrafo único**).

Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de **dez dias** para manifestação pessoal ou por meio de advogado (**art. 26**).

A **Seção IV – Da decisão** – prevê, no **art. 27**, que o órgão responsável pela apuração de infração deverá proferir a decisão pelo arquivamento dos autos ou seu encaminhamento aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso, elaborando sugestões para melhoria dos serviços, correção de erros, omissões, desvios ou abusos e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais, bem como proteção dos direitos dos usuários.

O **Capítulo IV** prevê **sanções**, sujeitando o servidor público às previstas nos respectivos Estatutos dos Servidores Públicos,

aplicáveis em cada esfera da Federação, bem como nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Para as entidades particulares, delegatárias de serviço público, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente (**parágrafo único**).

O **Capítulo V – Disposições finais** – estabelece em **sessenta dias** da publicação a data de **vigência**.

8. O **PL nº 4.907, de 2005**, estabelece normas fundamentais de proteção e defesa do usuário de serviço público prestado pela União (**art. 1º**), aplicando-se aos prestados pela **administração pública direta**, **indireta** e **fundacional**, bem como por particulares, mediante **concessão**, **autorização**, **permissão** ou qualquer outra forma de **delegação** da União (**art. 2º**)

O **art. 3º** relaciona como **direitos básicos** a **informação**, a **qualidade** na prestação do serviço e o **controle** do serviço público.

O **direito à informação** (**art. 4º**) compreende a obtenção precisa do horário de funcionamento das unidades administrativas, do tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e responsável pelo atendimento, da tramitação de **processos administrativos** em que figure como interessado, inclusive as **decisões** tomadas e sua **motivação** e da autoridade ou órgão responsável pelo recebimento de **queixas**, **reclamações**, **sugestões** e **comunicações** assemelhadas.

Pelo **art. 5º**, o prestador de serviço público deverá oferecer atendimento pessoal, telefônico ou através de sítios da internet, devendo o atendimento **telefônico** ser personalizado, com informação do responsável pelo atendimento da chamada (**§ 1º**).

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 (**§ 2º**).

A **qualidade** será assegurada (**art. 6º**) mediante **urbanidade** e **respeito** no atendimento aos usuários, realizado por **ordem de chegada**, assegurada **prioridade** para **idosos**, **gestantes**, **pessoas enfermas** e **portadoras de deficiência**; **igualdade** no tratamento, vedada qualquer discriminação; cumprimento de **prazos** e **normas procedimentais**; fixação e observância de **horários** e **normas** compatíveis com o bom atendimento do usuário; adoção de medidas de **proteção** à **saúde** e **segurança** dos usuários; manutenção de **instalações limpas**, sinalizadas e acessíveis aos usuários.

A observância dessas regras será apoiada por programas de capacitação e aprimoramento gerencial e tecnológico do pessoal (**parágrafo único**).

O **direito ao controle** será exercido mediante a organização de uma rede integrada de O**uvidorias**, garantida a participação dos usuários (**art. 7º**). As O**uvidorias** serão articuladas em um sistema de defesa do usuário que será instituído por ato específico do Poder Executivo Federal (**parágrafo único**).

O processo administrativo será informado pelo disposto na **Lei nº 9784, de 29 de janeiro de 1999** (**art. 8º**).

9. O **PL nº 5.600, de 2005** pretende acrescer o inciso **VI**, ao **art. 5º** e o inciso **XI**, ao **art. 6º** do **Código de Defesa do Consumidor** – **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990, do seguinte teor:

> *"**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."*
>
> *"**Art. 6º** .....*
>
> *.....*
>
> ***XI** – pronto atendimento nas reclamações dos serviços prestados por concessionárias públicas."*

10. O **PL nº 6.926, de 2006** "dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público prestado por órgãos e entidades da União, e dá outras providências".

Pelo **§ 1º,** do art. **1º,** visa o diploma legal à tutela dos direitos do usuário, aplicando-se aos serviços públicos prestados pela **Administração Pública direta, indireta** e **fundacional,** pelos órgãos do **Ministério Público**, quando no desempenho de função administrativa e por **particular**, mediante **concessão, permissão, autorização** ou qualquer outra forma de **delegação** por **ato administrativo, contrato** ou **convênio**, somente (**§ 2º**) no que concerne aos serviços delegados**.**

O **art. 2º** obriga o Poder Executivo Federal a publicar e divulgar periodicamente, no mínimo anualmente (**parágrafo único**), **quadro geral** detalhando a distribuição dos serviços públicos.

O **Capítulo II – Dos Direitos dos Usuários** – compreende quatro **Seções**, a primeira das quais relaciona, como direitos básicos, a **informações**, a **qualidade** e o **controle.**

A **Seção II – Do Direito à Informação** – declara, no **art. 4º**, que o usuário tem direito de obter informações precisas sobre o **horário** de funcionamento das unidades administrativas; o tipo de **atividade** exercida em cada órgão, sua **localização** exata e a indicação do **responsável** pelo atendimento ao público; os **procedimentos** para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço; a **autoridade** ou **órgão** encarregado de receber **queixas**, **reclamações** ou **sugestões**; a **tramitação** dos processos administrativos em que figure como requerente ou interessado; as **decisões** proferidas e a respectiva **motivação**, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como requerente ou interessado.

Reza, o **§ 1º**, que o direito à informação será sempre assegurado, salvo **sigilo** (incisos **X** e **XXXIII** do **art. 5º** da CF).

Pelo **§ 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.

Segundo o **art. 5º**, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários **atendimento** pessoal, por telefone ou por meio

eletrônico, informações extraídas de bancos de dados disponíveis por meio de rede de computadores; acesso à estrutura dos prestadores de serviço e respectivos canais decisórios; **minutas** de **contratos-padrão** redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão; **sistemas de comunicação visual** adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros; informações relativas à composição de **taxas** e **tarifas,** cobradas em tempo hábil, por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço; **banco de dados**, de interesse público, abrangendo informações quanto a **gastos**, **licitações** e **contratações**, para melhor acompanhamento e controle de recursos públicos.

A **Seção III – Do Direito à Qualidade do Serviço** – compreende os **arts. 6º, 7º e 8º**, exigindo, o **art. 7º**, dos agentes públicos e prestadores: **urbanidade** e **respeito** no atendimento, por **ordem de chegada,** e **prioridade** a **idosos**, **grávidas**, **doentes** e **deficientes físicos**; **igualdade** de tratamento, vedada qualquer forma de discriminação; racionalização na prestação de serviços; adequação entre meios e fins, sem imposição de **exigências**, **obrigações**, **restrições** e **sanções não previstas em lei;** cumprimento de **prazos** e **normas** de procedimento previstos nos respectivos regulamentos; fixação e observância de **horário** e **normas** compatíveis com o bom atendimento; adoção de medidas de **proteção** à **saúde** e **segurança** dos usuários; **autenticação** de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais, **vedada** a exigência de **reconhecimento de firma**, salvo em caso de dúvida fundada; manutenção de **instalações** limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento; observância dos **códigos de ética** aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Reconhece, o **parágrafo único**, que 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.

A **Seção IV – Do Direito ao Controle Adequado do Serviço -** compreende os **arts. 8º**, **9º** e **10**.

O **§ 1º** do **art. 8º** prevê a instituição, em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos, no âmbito da União, **Ouvidorias** e **Comissões de Ética**.

O **§ 2º** exige a inclusão nos **contratos** ou **atos de delegação**, **cláusulas** ou **condições específicas.**

O **art. 9º** dá competência às **Ouvidorias** para avaliar **sugestões reclamações e representações**, encaminhando-as, quando reputá-las cabíveis, às autoridades competentes, inclusive as respectivas **comissões de ética**, visando a melhoria dos serviços públicos; correção de **erros, omissões, desvios** e **abusos;** apuração de atos de **improbidade** e **ilícitos** administrativos; prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos; proteção dos direitos dos usuários; e garantia da qualidade dos serviços prestados.

As **Ouvidorias** apresentarão à autoridade máxima do órgão, entidade ou empresa onde se situem, com vistas ao **Presidente da República, relatório anual** de suas atividades, acompanhado de **sugestões** para o aprimoramento do serviço (**parágrafo único**).

Cabe às **Comissões de Ética** conhecer as **consultas** e **representações** formuladas contra **servidores públicos** ou **empregados** de concessionárias, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, determinando a adoção das providências cabíveis (**art. 10**).

O **Capítulo III – Do Processo Administrativo** – engloba quatro **Seções,** das quais a primeira contém **Disposições Gerais.**

O art. 11 cuida da **responsabilidade** dos prestadores de serviços públicos pelos **danos** que seus agentes, nessa qualidade, causarem ao **usuário**, a **terceiros** e, quando for o caso, ao **poder público**, assegurado o **direito de regresso** nos casos de dolo ou culpa.

O **art. 12** divide as fases do **processo administrativo** em **instauração, instrução** e **decisão**, sendo os procedimentos administrativos impulsionados e instruídos **de ofício** observando os princípios da **igualdade**, **devido processo legal, contraditório**, **ampla defesa**, **celeridade**, **economia, proporcionalidade dos meios aos fins, razoabilidade e boa-fé** (**art. 13**)**.**

Todos os atos administrativos do processo terão forma **escrita**, com registro em **banco de dados** próprio, indicando data e local de sua emissão e assinatura do agente público responsável por sua edição (**art. 14**).

O **art. 15** fixa, quando outros não foram estabelecidos em lei, os **prazos** em dias: **dois** para autuação, juntada de elementos e outras providências de simples expediente; **quatro,** para efetivação de notificação ou intimação pessoal; **cinco**, para elaboração de informações sem caráter técnico; **quinze**, para elaboração de pareceres, perícias e informações de caráter técnico, prorrogáveis por mais **dez**, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado; **cinco**, para decisões no curso do processo; **quinze**, a contar do término da instrução, para decisão final; **dez,** para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

A **Seção II – Da Instrução** – diz, no **art. 6º**, que será **de ofício** ou mediante requerimento de qualquer usuário, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor**.**

Pelo **art. 17,** a instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Consoante o **art. 18,** o requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão, entidade ou empresa responsável pela infração, devendo conter a identificação do requerente ou de procurador; o **domicílio** do requerente e o **local** para recebimento de comunicações; informações sobre o fato e sua autoria, quando se tratar de representação sobre irregularidades; indicação das **provas;** e data e assinatura do requerente.

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

Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário **formulários** simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento (**§ 2º**).

Não será recusado o protocolo de requerimento, pena de responsabilidade do agente (**art. 19**).

Será **rejeitado**, por decisão fundamentada, o requerimento **manifestamente improcedente** (**art. 20**)**,** cabendo **recurso** no prazo de dez dias, a contar da intimação do requerente ou representante (**§ 1º**), dirigido à autoridade superior, por intermédio da recorrida, a qual poderá reconsiderar a decisão ou remeter os autos à autoridade superior devidamente instruído (**§ 2º**).

É assegurado ao requerente ou ao interessado (**art. 21**) fazer-se assistir, facultativamente, por **advogado**, salvo quando obrigatória, por lei, a representação; ter **vista** dos autos e obter **cópia** dos documentos; ter ciência da **tramitação** do processo e das **decisões** proferidas, e respectiva **motivação,** e opiniões divergentes; formular **alegações** e apresentar documentos a ser apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos ou avaliação do pedido.

A Seção III – Da Instrução – dispõe, no **art. 22**, que a Administração atuará **de ofício**, sem prejuízo do direito do requerente e demais interessados de juntar documentos ou requerer **diligências** e **perícias**.

Os atos de instrução que exijam a atuação do requerente ou de outro interessado devem realizar-se do modo menos oneroso. (**parágrafo único**).

Serão assegurados **contraditório** e **ampla defesa**, admitida qualquer forma de **prova**, salvo as obtidas por meios ilícitos (**art. 22**), assegurados, ainda, ao requerente ou interessado, e respectivos **procuradores**, a **retirada** de autos da repartição ou unidade administrativa, contra recibo, durante o prazo para manifestação, salvo prazo comum (**art. 24**).

Quando for necessária a prestação de informações ou apresentação de provas pelo requerente, interessados ou terceiros, a respectiva intimação será procedida com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento (**art. 24**).

Quando a **intimação** for feita ao requerente para fornecimento de informações ou 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 não puder obter os dados solicitados (**parágrafo único**).

Concluída a instrução, o requerente e interessados terão o prazo de dez dias para manifestação pessoal ou por procurador.

Na **Seção IV – da Decisão** – o **art. 27** prevê o **arquivamento** dos autos ou seu encaminhamento aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, conforme o caso e a apresentação de **sugestões** para melhoria dos serviços, **correções** de **erros**, **omissões**, **desvios** ou **abusos** de atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais, bem como proteção dos direitos dos usuários.

O **Capítulo IV** - **Das Sanções** –, no **art. 28,** sujeita 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.

Para as entidades delegatárias do serviço público as **sanções** aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente (**parágrafo único**).

No **Capitulo V** – **Do Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SISFUSP** - é ele instituído pelo **art. 29**, com o objetivo de criar e assegurar canais de comunicação diretos entre prestadores e usuários, para aferir o grau de satisfação e estimular **sugestões**; programas integrais de informação, visando o acompanhamento e fiscalização do serviço; programas de qualidade adequados, garantindo os direitos do usuário; 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**; programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos; mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços; programas de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados; programas de treinamentos e valorização dos agentes públicos; programas de avaliação dos serviços prestados.

Os dados colhidos pelos canais de comunicação serão utilizados na alimentação de programa de informações voltado a tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários (**§ 1º**).

O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SISFUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais tenha havido **reclamações** quanto à sua **eficiência** (**§ 2º**).

Integram o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SISFUSP - (**art. 3º**): as Ouvidorias; as Comissões de Ética; colegiado, a ser regulamentado em decreto, voltado a centralizar informações dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da União, com **representação dos usuários**; órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

O **SISFUSP** atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil (**parágrafo único**).

No **Capitulo VI** - **Das Disposições Transitórias** – o **art. 31** estabelece que as Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentares a serem editados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de sessenta dias, a contar da publicação da lei.

Conforme o **art. 32**, até que seja instituído o colegiado previsto no art. 30, suas atribuições serão exercidas pelo **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**.

A primeira publicação do **quadro geral** de serviços públicos prestados no âmbito da União deverá ser feita no prazo de noventa dias, contados da vigência da lei (**art. 33**).

A implantação do programa de avaliação do serviços público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de seis meses, contados da vigência da lei (**art. 34**).

11. O **PL nº 6.681, de 2.010,** pretende alterar a redação do art. 3º da Lei nº 9.784, de 1999, com o seguinte teor:

> ***"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".*

12. A proposição foi distribuída às **Comissões de Defesa do Consumidor**, **de Meio Ambiente e Minorias**, de **Trabalho**, **de Administração e Serviço Público**, de **Finanças e Tributação** e a esta **Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania**, em regime de tramitação com **prioridade** (**art. 151, II, a** do Regimento Interno), sujeita, ainda, à deliberação pelo **Plenário**, eis que, tendo havido pareceres divergentes nas Comissões de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias e de Trabalho, Administração e Serviço Público, que lhes apreciaram o **mérito**, a determinação inicial de aplicação do regime de tramitação e apreciação conclusiva perdeu a eficácia ante o disposto na alínea **g**, do inciso **II**, do **art. 24** do referido Regimento Interno.

13. Na COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS o **PL nº 674**, de 1999, foi **aprovado** e **rejeitados os apensos** (PLs nºs 1678, 1896 e 2086, todos de 1999), na forma do parecer do Relator, Deputado MARCOS AFONSO, em 12.10.2000, antes da chegada do PL nº 6.953/2002, que hoje é **proposição principal**.

Transcreve-se do Parecer:

> *"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 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."*

14. A COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINSITRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO, por sua vez, aprovou, por unanimidade, em 12.12.2001, o **PL nº 674, de 1999**, - também anteriormente à chegada do mencionado PL oriundo do Senado Federal, - o parecer, **com Substitutivo**, do Relator, Deputado CANDINHO DE MATTOS, em cujo voto concluiu pela aprovação parcial do PL principal e de seus apensados, 1.678, 1.896 e 2.086, todos de 1999.

Colhe-se do voto do Relator:

*"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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 19, de 1999. Ao seu proejto de lei agregaram-se outros,.....

.....

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 nº 19, de 1999."

15. O **Substitutivo** começa por nova redação à **ementa**:

"Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviços públicos, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998."

O **Capítulo I – Das Disposições Preliminares –** inicia por dar maior abrangência à matéria:

*"**Art. 1º** 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."*

considerando, o **§ 1º**, como **usuário** "a pessoa natural ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou possa vir a utilizar serviços públicos".

O **§ 2º** inclui, entre as prestadoras dos serviços, "o **Ministério Público**, outros órgãos que desempenham funções essenciais à Justiça, bem como entidades de qualquer natureza instituídas ou mantidas com recursos do erário".

Enfatiza o **art. 2º** que os serviços 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", princípios esses que fundamentarão as diretrizes gerais e setoriais de prestação de serviços (**parágrafo único**).

O **art. 3º** obriga o Poder Público a publicar, no início de cada ano civil, o **quadro geral** de avaliação dos serviços públicos prestados no exercício anterior, estabelecendo prazo, forma e local para a apresentação de reclamações ou sugestões.

O **Capítulo II – Dos Direitos do Usuário** – elenca-os no **art. 4º**: obtenção da prestação do serviço em prazo razoável e nas condições estabelecidas em lei; livre acesso a todas as informações de seu interesse, inclusive quando referentes a licitação ou contratação; colaborar na **fiscalização** de prestadora do serviço ou a esta equiparada; **prioridade** no atendimento quando **inválido**, **gestante**, **portador de deficiência** ou de **idade** superior a sessenta anos; ser representado por **procurador** ou pessoa jurídica, legalmente constituída, que tenha, dentre seus objetivos, a defesa dos interesses e direitos estabelecidos; não divulgação de dados, quando imprescindível à segurança de pessoas ou bens; **sigilo bancário**, **fiscal** e outros especificados em lei.

No **Capítulo III – Dos Deveres do usuário** – o **art. 5º** os enumera: utilizar adequadamente o serviço, procedendo com **lealdade** e **boa-fé**; prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para a

adequada prestação do serviço; comunicar à autoridade responsável irregularidade praticada pelo prestador do serviço.

No **Capítulo IV – Das Obrigações para com o Usuário** – pelo **art. 6º,** são elas: informar com precisão o **horário** de funcionamento das unidades administrativas bem com o tipo de atividade exercida, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento, os **procedimentos** indispensáveis, acompanhados, quando for o caso, dos respectivos formulários e de informações sobre eventuais alterações na prestação do serviço; a autoridade ou órgão encarregado de receber **queixas**, **reclamações** ou **sugestões**; e a **tramitação**, as **decisões** proferidas e sua **motivação**, inclusive opiniões divergentes, pertinente a processo administrativo em que o usuário seja parte ou interessado; atender com **urbanidade** e **respeito**, em locais de fácil acesso, pessoalmente, por telefone ou por outra via de comunicação, inclusive computadorizada, sempre que possível; manter **banco de dados** referente aos prestadores de serviço e outros de interesse público; organizar e atualizar programa de informações, integrante do **Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos** a que se refere o art. 8º; fornecer minutas de **contratos-padrão** redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão; proporcionar **comunicação visual** adequada, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e outros; divulgar os critérios e outros dados relativos à composição das **taxas** e **tarifas**; dar tratamento **igualitário**, por ordem cronológica ou de chegada, assegurada **prioridade** no caso das pessoas referidas no inciso IV do art. 4º; cumprir **prazos** e **normas procedimentais**; fixar e observar **horário** e **normas** compatíveis com o bom atendimento; **autenticar** documentos, mediante conferência com os originais, **vedada** a exigência de **reconhecimento de firma**, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade; conservar limpos, acessíveis e sinalizados os locais, móveis e equipamentos relativos ao serviço ou atendimento.

Segundo o **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 processo estiver disponível para **vista** do interessado, na repartição competente.

O **Capítulo V** – **Do Atendimento** – exige, no ***art. 7º***, que os prestadores de serviços mantenham meios, recursos e locais adequados ao atendimento, de preferência pessoalmente, para o recebimento de **sugestões**, **reclamações**, **denúncias** ou quaisquer outras **comunicações**, dispondo, o **§ 1º**, que será sempre entregue ou remetido ao interessado comprovante de registro da respectiva comunicação.

O **§ 2º** afirma que não será apreciado assunto relativo a **questão judicial decidida** ou **pendente de decisão**, salvo quando exista processo administrativo protocolado anteriormente.

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

O atendimento, sempre de caráter **gratuito**, obedecerá o **art. 6º** (**§ 4º**).

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

O **Capítulo VI** – **Do Sistema de Defesa da União** – o institui no **art. 8º**, em todos os órgãos ou entidades prestadoras, integrado por - corregedorias, ouvidorias ou similares, com atribuições principais de receber, examinar e providenciar a apuração de **denúncias** ou **reclamações**; estimular, acolher, apreciar e encaminhar sugestões visando a melhoria do serviço ou do atendimento; pugnar pela correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos; prevenir ou coibir atos ou procedimentos incompatíveis com as disposições legais e elaborar e encaminhar à autoridade superior **relatório semestral** de suas atividades, acompanhado de **sugestões**, de **aprimoramento** ou **melhoria** do serviço ou atendimento; **Comissões de Ética**, com atribuições principais de zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização do serviço público; promover ou resguardas a defesa dos direitos ou prerrogativas do usuário; examinar, decidir e propor providências ou sugestões pertinentes a processo disciplinar ou representação contra qualquer servidor; 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.

Consoante o **parágrafo único**, a nomeação de titular de Corregedoria, Ouvidorias ou similares em Agência Nacional Reguladora, será aprovada, previamente, pelo Senado Federal, na forma prevista no **art. 52**, inciso **III**, alínea **f** da Constituição Federal, para investidura de quatro anos, vedada recondução.

O **art. 9º** prevê a responsabilidade pelos danos que seus agentes, nessa qualidade causarem ao usuário ou a terceiros, assegurado o **direito de regresso** contra o responsável.

O **art. 10** admite, sempre que possível, o emprego de meios alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive quanto a liquidação de obrigações.

O **Capítulo VII** cuida **Dos Procedimentos**, dispondo o **art. 11** que serão instalados e instruídos **de ofício** ou mediante requerimento, observando-se **prazos** em dias: **dois,** para autuação, juntada de elementos e outras providências de simples expediente; **quatro**, para notificação ou intimação pessoal; **quinze**, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais **dez**, a critério da autoridade superior, ante pedido fundamentado; **cinco,** para decisões no curso no processo; **quinze**, a contar do término da instrução, para **decisão final**; **dez**, para manifestações do usuário ou providências a seu cargo.

Pelo **§ 1º** o **requerimento** será dirigido à **Ouvidoria** ou órgão equivalente, contendo o nome, a identificação, o número do CPF, o domicílio ou outro endereço do autor da petição e de seu representante legal, quando houver; informações sobre o fato e sua autoria; indicação de provas ou indícios de que tenha ciência; data e assinatura.

O requerimento, quando verbal, deverá ser reduzido a termo (**§ 2º**)

Haverá sempre, à disposição do usuário, formulários simplificados e de fácil compreensão, para a apresentação do requerimento (**§ 3º**).

Não será recusado, em nenhuma hipótese, o protocolo de **petição**, **sugestão**, **reclamação** ou **representação**, pena de responsabilidade do agente público (**art. 12**).

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 (**art. 13**), dirigindo à autoridade imediatamente superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão (**parágrafo único**).

Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado (**art. 14**) fazer-se assistir por **advogado**; ter **vista** dos autos e obter **cópia** dos documentos nele contidos; ter ciência de todos os atos ou decisões, inclusive da sua motivação e das opiniões divergentes; formular e juntar alegações, com ou sem documentos; requerer **diligências** ou **perícias**.

Os autos de instrução, que exijam a atuação do interessado, devem realizar-se do modo menos oneroso para ele (**parágrafo único**).

São assegurados **contraditório** e **ampla defesa**, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos (**art. 15**).

Ao interessado e ao seu procurador é assegurada a **retirada dos autos** da repartição ou unidade administrativa, contra recibo, durante o prazo estabelecido (**art. 16**).

Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, serão eles intimados com antecedência mínima de **três dias úteis**, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento (**art. 17**)

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 solicitado (**parágrafo único).**

A **decisão** poderá determinar: o arquivamento dos autos ou seu encaminhamento ao órgão competente para apurar o ilícito, a elaboração de **sugestões** para melhoria de serviço, **correção** de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação do serviço, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais, bem como proteção dos direitos dos usuários.

O **Capítulo VIII – Das Sanções –** estabelece, no **art. 19**, que as infrações às normas da lei *in fieri* sujeitará ao servidor público às sanções previstas na **Lei nº 8.112**, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal e, o **parágrafo único**, indica para os agentes diretos, indiretos ou eventuais de concessionárias, permissionárias ou delegatárias de serviço público e respectivas pessoas jurídicas, as sanções aplicáveis nos respectivos atos ou contratos de outorga e na legislação vigente.

O **Capítulo X** – **Das Disposições Finais** – fixa, no **art. 20,** o prazo de sessenta dias a contar da publicação, para a instalação dos órgãos integrados do **Sistema de Defesa do Usuário**.

O **art. 21** manda aplicar-se **subsidiariamente**, no que couber, o **Código de Proteção e Defesa do Consumidor** (Lei 8078, de 11.12.1990) e legislação correlata.

16. O PL principal – **6953, de 2002** – foi submetido com apensos (PLs 674, 1.678, 1.896 e 2.086, todos de 1999 e 1.397, de 2003) à COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO, onde, por unanimidade, em sessão de 20.08.2003, recebeu, parecer pela **adequação financeira e orçamentária**, inclusive do **Substitutivo** da COMISSÃO DE TRABALHO, ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO, com **emendas**, mas pela **inadequação** financeira e orçamentária do **PL 2.086/99**, nos termos do parecer do Relator, Deputado RAUL JUNGMANN.

Ressalta o parecer que 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.

Destaca-se do **voto**:

> *"No que concerne à adequação dos projeto, 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 previstas 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 nºs 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 1.397, de 2003 e o substitutivo aprovado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, desde que aprovadas as seis emendas supressivas que anexamos ao presente; e pela INADEQUAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA do Projeto de Lei nº 2.086, de 1999."

Tais foram as **emendas**, todas sugerindo **supressão** de artigos e renumeração dos seguintes:

- **nº 1**, dos **arts. 6º** e **7º** do PL principal;

- **nº 2**, dos **arts. 11**, **15** e **24** do **PL nº 674, de 1999**;

- **nº 3**, dos **arts. 3º**, inciso **XVIII** e **5º** do **PL nº 1.678, de 1999**;

- **nº 4**, dos **arts. 8º, 9º e 10** do **PL nº 1.896, de 1999**;
- **nº 5**, do **art. 8º** do **Substitutivo** ao **PL nº 674, de 1999**;
- **nº 6**, dos **arts. 8º**, **9º** e **10**, do **PL nº 1.397, de 2003**.

Após iniciada a tramitação da proposição e seus apensos na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC, a mesma ainda recebeu novos apensos, já descritos neste relatório.

No dia 8 de julho de 2013, o nobre colega, Deputado ANTONIO BULHÕES, ofereceu voto em separado ao relatório por mim emitido em 19 de dezembro de 2012, onde opino pela constitucionalidade, juridicidade e boa técnica legislativa da proposição principal e seus apensos.

Em seu voto, o Deputado ANTONIO BULHOES, observa e lamenta o fato de que o PL 674, de 1999, de autoria do Deputado CELSO RUSSOMANO é anterior à proposta principal, o PL 6.953, de 2002, do Senado Federal. E no entanto, por força do Regimento Interno tornou-se mero apenso.

Cabe neste relatório ressaltar que, em 20 de junho de 2013, foi protocolado no Supremo Tribunal Federal a Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) nº 24 a qual recebeu o seguinte despacho do Ministro DIAS TOFFOLI:

> *... defiro em parte a medida cautelar pleiteada na presente ação, ad referendum do Plenário, para reconhecer o estado de mora do Congresso Nacional, a fim de que os requeridos, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, adotem as providências legislativas necessárias ao cumprimento do dever constitucional imposto pelo art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998. Comunique-se, com urgência. ....."*

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

1. Inclui-se na competência desta COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA a análise de projetos, emendas e substitutivos submetidos à Câmara ou suas Comissões, sob a óptica da **constitucionalidade**, **legalidade**, **juridicidade**, **regimentalidade** e **técnica legislativa**, no figurino da alínea **a,** do inciso **IV**, do **art. 32** do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

2. Do ponto de vista da **constitucionalidade**, as proposições, em geral, apresentam-se - salvo alguns senões, que serão objeto de **emenda** - conforme ao Texto Supremo, até por que representam observância do **art. 37**, **§ 3º**, com a redação dada pela **Emenda Constitucional nº 19**, de 4 de junho de 1998:

> *"**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, impessoabilidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (EC nº 18/98, EC nº 19/98, EC nº 20/98, EC nº 34/2001, EC nº 41/2003 e EC nº 42/2003)*
>
> *.....*
>
> ***§ 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 e 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."

E o **art. 27** da Emenda Constitucional nº 19/98 determinou mais:

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

O **§ 3º** do **art. 37** invoca, outrossim, no inciso **II**, os incisos **X** e **XXXIII** do **art. 5º** da Constituição Federal:

> *"**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:*
>
> *.....*
>
> ***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;*
>
> *....."*

que também foram observados

Reza, ainda, o inciso **XXXII**, do **art. 5º,** que "o Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**".

3. A competência para exame das proposições é do **Plenário**, eis que o foram aprovados **pareceres divergentes** (**art. 24**, **II**, alínea **g**, do Regimento Interno).

4. Lê-se, em ALEXANDRE SANTOS DE ARAGÃO, na obra, DIREITO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, Editora Forense, Rio de Janeiro, 2007, as páginas 132 e seguintes:

*"A Constituição Brasileira de 1988 é uma Constituição de um Estado que não é absenteísta, no sentido de não ser neutro diante das necessidades de desenvolvimento econômico e social da coletividade, o que, necessariamente, pressupõe que seja, diretamente ou através da iniciativa privada, um Estado garantidor de determinadas prestações necessárias à realização desses desideratos, radicados, sobretudo, na dignidade da pessoa humana e na redução das desigualdades sociais e regionais (**arts. 1º** e **3º**, CF).*

*O princípio da **dignidade da pessoa humana** "impõe limites à atuação estatal, objetivando impedir que o poder público venha a violar a dignidade pessoal, mas também implica (numa perspectiva que se poderia designar de programática ou impositiva, mas nem por isso destituída de plena eficácia) que o Estado deverá ter como meta permanente a proteção, promoção e realização concreta de uma vida com dignidade para todos".*

*Nessa senda, a Constituição dispõe em seu artigo **6º**,que "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".*

*Colocado o quadro sobrejacente às largas obrigações do Estado Brasileiro com o bem-estar da coletividade, o **conceito de serviço público** no Direito Positivo Brasileiro não pode prescindir de uma análise específica de cada uma das previsões constitucionais de prestação de serviços pelo Estado.*

*No **art. 9º**, **§ 1º**, a Constituição se refere a **serviços "essenciais"** (mas não "públicos") prestados pela iniciativa privada, em relação aos quais há restrições ao exercício do direito de greve por parte dos trabalhadores.*

*No **art. 21**, integrante do Capítulo que enumera os **bens** e as **competências legislativas** e **materiais** da **União**, são previstas como sendo de sua competência uma série de atividades econômicas prestacionais, cabendo-lhe prestar o **serviço postal** e o **correio aéreo** nacional (inciso **X**; explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de **telecomunicações** (inciso **XI;** explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão os serviços de **radiodifusão sonora**, e de **sons e imagens** (inciso **XII, a,** os serviços e instalações de **energia elétrica** e o **aproveitamento energético** dos cursos de água inciso **XII**, **b,** a **navegação aérea**, **aeroespacial** e a **infra-estrutura aeroportuária** (inciso **XII, c**; os serviços*

*de **transporte ferroviário** e **aquaviário** entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território (inciso **XII**, **d**; os serviços de **transporte rodoviário interestadual** e **internacional** de passageiros (inciso **XII**, **e**; os **portos marítimos**, **fluviais** e **lacustres** (inciso **XII**, **f**); explorar os **serviços** e **instalações nucleares** de qualquer natureza e exercer **monopólio estatal** sobre a pesquisa, a lavra, o enriquecimento e reprocessamento, a industrialização e o comércio de **minérios nucleares** e seus **derivados** (inciso **XXIII**).*

*Note-se que esses incisos do art. 21, apesar de preverem um série de atividades da competência da União, em **nenhum** momento se referem a elas como "serviço público", mas apenas a 'serviço". Nessa passagem a única alusão genérica a "serviços públicos" se dá ao determinar caber à **União**" prestar assistência financeira ao Distrito Federal para a execução de **serviços públicos"** (inciso XIV, naturalmente entendidos em sentido lato, como todas as atividades desse Ente.*

*Ainda no **art. 21**, demonstrando a hibridez das matérias nele arroladas, há a previsão do exercício do poder de **polícia** em determinadas matérias (p. ex., "executar a inspeção do trabalho" – inciso **XXIV**), de competências legislativas (p. ex., "instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano" – inciso **XX**, de serviços uti universi (p.ex., "manter os serviços oficiais de estatística, geografia, geologia e cartografia de âmbito nacional" – inciso **XV** e algumas outras atividades de provimento de necessidades da coletividade, ainda que não necessariamente tenham a natureza de um "serviço" (p.ex., "promover a defesa permanente contra as calamidades públicas" – inciso **XVIII**.*

*No **art. 22**, **V**, a Constituição dispõe incumbir **privativamente** a **União** legislar sobre "**serviços postais**", no **art. 24, IV**, prevê a **competência** concorrente para legislar sobre "**custas dos serviços forenses**".*

*Ainda no Título concernente à Organização do Estado e divisão de competências entre os Entes Federados, ficou estabelecido caber aos Estados-membros explorar diretamente, ou mediante concessão, os **serviços locais de gás canalizado** (**art. 25**, **§ 2º**).*

*A Constituição se refere também aos serviços internos, de apoio burocrático, das assembléias legislativas **art. 27**, **§ 3º**,da **Câmara dos Deputados(art. 51**, **IV,** do **Senado Federal art. 52**, **XIII**, do **Congresso Nacional (art. 57**, **§ 3º, II**, dos*

Tribunais *(**art. 96**, **I**, **b**) e do **Ministério Público** (**art. 127**, **§2º**).*

*O **art. 30** dispõe ser competência dos **Municípios** "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" inciso **V**), assim como o "atendimento à **saúde** da população" (inciso **VII**).*

*O **art.23** é o principal dispositivo que prevê as competências materiais, ou seja, de exercício de atividades, comuns a todos os Entes Federados, que podem ser exercidas por todos eles, podendo ser divididas em **três grupos básicos**: atividades de **fomento** (ex., "fomentar a produção agropecuária" – inciso **VIII**; atividades cujos benefícios se refletem indistintamente em toda a coletividade, de maneira inespecífica e indivisível (ex., "proteger os **documentos**, as **obras** e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos" – inciso **III**), e atividades **específicas** e divisíveis, cujo benefício pode ser individualmente identificado e quantificado (ex., "promover programas de construção de moradias" – inciso **IX**.*

*Há na Constituição também uma série de referências a "**Serviços públicos de saúde**" (**arts. 34**, **VII**, **e**; **35**, **III**; **167**, **IV**; **198**).*

*Quanto aos serviços de **educação**, dispõe o **art. 205** serem "direito de todos e dever do Estado e da família". Em relação ao Estado, os seus deveres são especificados no **art. 208**, o que não impede que a educação também possa ser prestada pela iniciativa privada por direito próprio, não por delegação estatal (**art. 209**).*

*A Constituição estabelece, também em normas programáticas, obrigações do Estado em relação ao **desenvolvimento urbano** (**art. 182**), à **cultura** (**art. 215)**, ao **desporto** e ao **lazer** (**art. 217**), à **ciência** e à **tecnologia** (**art. 218**), ao **meio ambiente** (**art. 225**), à **proteção à família** (**art. 226**) e à proteção dos **índios** (**art. 231**).*

*Todas essas atividades foram consideradas essenciais pelo Constituinte, devendo, observada a reserva do possível e a alocação orçamentária de recursos, ser necessariamente desenvolvidas pelo Estado. Porém, da mesma forma que a educação, apesar dessa essencialidade e imprescindibilidade da prestação estatal, não estão excluídas da iniciativa privada, que também as pode prestar **independentemente** de qualquer delegação e, muitas vezes, até mesmo de*

autorização administrativa (ex., para ajudar famílias carentes ou apoiar manifestações culturais não é necessário o consentimento da Administração). Ao revés, quanto mais agentes estatais, privados e comunitários exercerem essas atividades, mais se atenderá aos fins constitucionais. Em alguns dispositivos, essa circunstância chega a ser expressamente afirmada pelo Constituinte, ao se referir à atividade como sendo um dever do Estado e da sociedade.

Seriam essas atividades, prestadas tanto por particulares como pelo Estado , sempre serviços públicos? Apenas seriam quando prestadas pelo Estado? Ou, ***diversamente****, como não são exclusivas do Estado, não podem ser qualificadas como serviços públicos, ainda quando prestadas pelo Estado.*

No Capítulo da ***Administração Pública****, a Constituição se refere a "****serviço público****" no singular,* ***como*** *sinônimo ou do próprio Estado, ou de todas as suas atividades, inclusive legislativas e jurisdicionais. O* ***art. 37****,* ***XIII****, por exemplo, veda vinculações" para o efeito de remunerações de pessoal do* ***serviço público****"; o* ***art. 38, IV****, disciplina a contagem do "tempo de serviço" para servidores que ocuparem cargos eletivos; o* ***art. 39****,* ***§7º****, dispõe que a lei determinará os instrumentos de "desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público"; os dispositivos relativo à aposentadoria de servidores públicos se referem a "efetivo exercício no* ***serviço público****" para contagem de prazo (ex.,* ***art.40****,* ***§1º****,* ***III****, e* ***art. 142****,* ***§3º****,* ***III****; aproveitamento "no serviço público"* ***art. 53****,* ***I****,* ***ADCT****.*

No ***art. 37****,* ***§ 1º,*** *Constituinte faz alusão a "****serviços dos órgãos públicos****" juntamente com atos, programas, obras, serviços e campanhas, para neles proibir a publicidade que caracterize promoção* ***pessoal*** *de agentes públicos. O fim do dispositivo é deixar claro que nenhuma atividade da Administração Pública pode ser usada para promoção pessoal.*

O ***art. 37****,* ***§3º****, dispõe que a lei disciplinará "****as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral"****,* ***asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços****". Note-se que, ao se referir aos "****serviços públicos em geral****", dá a entender que a nossa Constituição comportaria duas acepções para o termo, uma geral, lato senso, e outra mais específica, mais técnica, stricto sensu.*

O ***§6º*** *do* ***art. 37*** *é o importante preceito da* ***responsabilidade civil objetiva*** *das pessoas jurídicas de*

*Direito Público e das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de "**serviços públicos**". O **preceito** denota a importância da qualificação ou não de determinada atividade como "serviço público", já que lhe estabelece um regime específico de responsabilidade civil.*

*O dispositivo abrangeria o **serviço público** em **sentido lato**, incluindo empresas terceirizadas de serviços administrativos internos da Administração Pública, ou apenas as que fossem delegatárias de serviços públicos prestados aos usuários? A última resposta parece impositiva, já que "a terceirização compreende apenas a execução material de uma determinada tarefa, em nome e sob a responsabilidade do Poder Público". Nesses casos, portanto, é o Estado que continua a prestar o serviço, fazendo-o apenas através de empresa terceirizada.*

*Seguindo com a análise em ordem numérica dos **dispositivos** constitucionais, nos deparamos como o **art. 54**, **I**, **a**, da Constituição Federal, dispondo que os Deputados e Senadores não poderão ter contrato "com pessoa jurídica de direito público, autarquia, empresa pública, sociedade de economia mista ou empresa concessionária de **serviço público**".*

*O **art. 61**, **§1º, II**, **b**, dispõe competir privativamente ao Presidente da República a propositura **das** leis que disponham sobre os "**serviços públicos**" dos territórios.*

*O **art. 109**, **IV**, confere à Justiça Federal a atribuição de **julgar** os crimes praticados contra "serviços ou interesses da União ou de suas entidades autárquicas ou empresas públicas"; e o **art. 144**, **§1º**, **I**, dispõe que à Polícia Federal compete apurar as infrações penais praticadas "em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas". Já os **Municípios** poderão instituir guardas municipais para proteção dos seus "**serviços**"(**art. 144**, **§8).***

*O **art. 129**, **II**, dá ao **Ministério Público** o encargo de "zelar **pelo** efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos **serviços de relevância pública** aos direitos assegurados nesta Constituição".*

*Tais "**serviços de relevância pública**", ou seja, relevantes para a satisfação de direitos constitucionais, **equivalem** à figura do "**serviço público**", ou são mais amplos? A última alternativa é a que nos parece correta, uma vez que o âmbito de proteção do Ministério Público alcança também a iniciativa privada, mormente quando exerce atividades que, apesar de eminentemente privadas, afetam*

com intensidade os interesses fundamentais da população (ex., fornecimento de medicamentos, de alimentos, serviços particulares de saúde e de educação etc.).

É com essa acepção que no ***art. 197*** *as* ***ações e serviços de saúde*** *são considerados de "relevância pública" independentemente de serem prestados pelo Estado ou pela iniciativa privada, o que pressupõe a incidência de uma regulação estatal mais intensa do que seria admissível nas atividades privadas em geral. Por exemplo, é admissível que as empresas privadas de* ***saúde*** *adotem ações de prevenção e combate a epidemias.*

O ***art. 136****,* ***§1º****,* ***II****, admite no Estado de Defesa "a ocupação e uso temporário de bens e* ***serviços públicos****, na hipótese de calamidade pública,* ***respondendo*** *a União pelos danos e custos decorrentes". Já o* ***art. 139****,* ***IV****, permite no* ***Estado de Sítio*** *a "intervenção nas empresas de* ***serviços públicos****".*

O ***art. 145****,* ***II****, de grande importância para os nossos objetivos conceituais, prevê, como uma das espécies de tributos, as "taxas, em razão do exercício do* ***poder*** *de polícia ou pela utilização, efetiva ou potencial, de* ***serviços públicos*** *específicos e divisíveis, prestados ao contribuinte ou postos a sua disposição". O dispositivo coloca os* ***serviços públicos divisíveis*** *(uti singuli) como uma das espécies de* ***serviços públicos*** *e os distingue do poder de polícia.*

O ***art. 149-A*** *dispõe que "os Municípios e o Distrito* ***Federal*** *poderão instituir contribuição, na forma das perspectivas leis, para o custeio do serviço de iluminação pública", que, naturalmente, constitui um* ***serviço uti universi****.*

O ***art. 150****,* ***VI****,* ***a****, veda aos Entes da Federação instituir impostos sobre o "patrimônio, renda ou* ***serviços****, uns dos outros", assim, como das "autarquias e fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público, no que se refere ao patrimônio, à renda e aos serviços, vinculados a suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes". (****2º****). São excetuados da imunidade tributária os "****serviços*** *relacionados com exploração de atividades econômicas regidas pelas normas aplicáveis a empreendimentos privados, ou em que haja contraprestação ou pagamento de preços ou tarifas pelo usuário" (****§3º****).*

Este parágrafo claramente pressupõe que (a) os serviços remunerados são espécies de serviços prestados pelo Estado, e (b) que o Estado também presta, sob ***regime*** *jurídico de direito privado, serviços que constituem atividades econômicas stricto sensu, não serviços públicos.*

O ***art. 194****,* ***parágrafo único****,* ***II****, determina a isonomia, a*

*seletividade e a distributividade dos benefícios e **serviços** de seguridade social, que "compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social".*

*O **art. 227**, **§1º**, **II**, se refere a "bens e serviços **coletivos**" para determinar que o poder público assegure aos portadores de deficiência física o acesso a eles.*

*O **art. 246** dispõe que "a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios disciplinarão por meio de lei os consórcios públicos e os convênios de cooperação entre os entes federados, autorizando a gestão associada de **serviços públicos**, bem como a transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos", dispositivo que veio a ser regulamentado pela Lei nº 11.107/05*

*De enorme importância para os dispositivos constantes do **Capítulo dos princípios da ordem econômica** (**arts. 170** a**181**, que deixam bastante exposto o liame dos serviços públicos com o Direito Constitucional Econômico, de maneira que os serviços públicos podem, na dicção desse Capítulo constitucional, ser considerados uma espécie de atividade econômica.*

*É do Capítulo dos princípios da ordem econômica que consta o único dispositivo da Constituição que disciplina os **serviços públicos** de forma **genérica**. Trata-se do **art. 175**, que dispõe que a sua prestação "incumbe ao Poder Público (...), diretamente ou sob regime de concessão ou permissão", o que pressupõe uma idéia de **serviço público** como atividade específica, divisível e remunerável por cada indivíduo que dela usufruir. Não se falaria de delegação à iniciativa privada se ela não pudesse cobrar tarifas dos usuários. Também pressupõe a titularidade do Estado sobre tais atividades, pois do contrário a iniciativa privada não precisaria de um contrato de concessão ou de permissão para prestá-las.*

*De extrema relevância é também o **caput** do **art. 173**, por força do qual a exploração de atividades econômicas pelo Estado deve ser excepcional, **subsidiária**, admitida apenas em razão da segurança nacional ou de relevante interesse coletivo, vedado o monopólio, salvo nas hipóteses já previstas na CF. Quando isso ocorrer, ou seja, nos casos em que a Administração Pública, direta ou indireta, exercer "atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de **prestação de serviços**", deve se submeter ao mesmo regime jurídico das empresas privadas, que continuam livres para*

*desempenhá-las sem precisar de qualquer delegação do poder público (**§1º**). Inclui, portanto, a prestação de serviços pela Administração Pública como uma das possíveis espécies de atividades econômicas por ela explorada.*

*Fica a indagação se essas atividades econômicas exploradas pelo Estado em concorrência com a iniciativa privada, consistentes na prestação de serviços, são serviços públicos ou atividades econômicas stricto sensu. Pela própria menção à atuação do Estado em condições de igualdade com a iniciativa privada, denota-se não se tratar de serviço público, que, com a exceção dos serviços públicos sociais – o que não é o caso -, exclui a livre iniciativa, nos termo do **art. 175**.*

*De grande importância também são os **arts. 176** e **177**, que estabelecem o **monopólio da União** sobre determinados bens e atividades. As jazidas são propriedade distinta do solo por força do **art. 176**, **caput**, do texto maior. O solo, por força do Código Civil, compreende **espaço aéreo** e **subsolo** correspondentes. Entretanto, a Constituição preceitua que, havendo subsolo com jazida, esta é objeto de direito distinto do objeto de direito denominado solo.*

*É relevante a comparação que deve ser feita entre o **art. 177**, que prevê atividades econômicas que só podem ser prestadas pela União ou por seus delegatários (ex., produção e refino do petróleo), e o **art. 175**, que também estabelece que determinadas atividades, que chama de **serviços públicos**, só podem ser prestadas pelo Estado ou por seus delegatários, ainda mais quando se considera que ambos os artigos integram o Capítulo da disciplina constitucional das atividades econômicas. Sendo assim, é possível indagar se os **serviços públicos** poderiam ser caracterizados como as atividades econômicas lato sensu monopolizadas pelo Estado delegáveis à iniciativa privada mediante a cobrança de tarifas.*

*Da exposição descritiva dos dispositivo constitucionais relacionados a temática dos **serviços públicos**, podemos concluir que a República Federativa do Brasil é, por excelência, um **Estado prestacional**, com uma série de obrigações com a sua população. A questão é saber se todas essas obrigações jurídicas devem ter a sua execução material considerada como **prestação de serviço público**, ou se apenas uma parte delas deve sê-lo."*

Logo adiante, conclui o mesmo autor, na obra referida, às páginas 143/144:

*"**4.4.2. Os sentidos de "serviço público" extraíveis da Constituição***

> *A Constituição Brasileira de 1988, apesar de, ao contrário da maioria dos Países em que foram construídas as teorias sobre os serviços públicos, possuir várias regras sobre eles,* ***não chega a ser precisa na utilização da nomenclatura,*** *ora se referindo a* ***serviços públicos em sentido apenas econômico****, como atividades da titularidade do Estado que podem dar lucro (ex., arts. 145, II, e 175), ora como sinônimo de* ***Administração Pública*** *(ex., art. 37), ora para tratar do serviço de saúde prestado pelo Estado (ex., art. 198). Outras vezes se refere apenas a "****serviços****" (ex., art. 21) e a "(art. 21) e a "****serviços de relevância pública****" (ex. arts. 121 e 197).*
>
> *Assim, a Constituição Brasileira de 1988 poderia, em tese, contemplar as seguintes concepções doutrinárias de serviços públicos, de acordo com a sua maior ou menor abrangência."*

5. No que concerne à **legalidade** e à **juridicidade**, algumas proposições mandam aplicar-se, subsidiariamente, o **Código de Defesa do Consumidor** – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1999.

6. O **PL nº 6.953**, de **2002**, no **art. 3º**, relaciona os princípios que a proteção de serviços públicos atenderá, corolários, quase todos, dos princípios constantes do ***caput*** **do art. 37** da Lei Maior.

Ao se referir no **art. 4º**, inciso I, alínea **d**, ao direito do usuário de ser tratado com **igualdade,** sem discriminações, atende ao princípio da **isonomia,** protegido pelo ***caput*** do **art. 5º**, da Constituição Federal, presente, também, no **preâmbulo**, sendo a proibição de discriminação um dos **objetivos fundamentais** da República, visto no inciso **IV**, do **art. 3º** da Lei Maior:

> *"****Art. 3º*** *.....*
>
> *.....*
>
> ***IV –*** *promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação."*

Vê-se, também, nos incisos ***XLI*** *e* ***XLII*** *do* ***art. 5º****:*

> *"****XLI*** *– a Lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;*
>
> ***XLII –*** *a prática de racismo constitui crime inafiançável e imprescindível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;"*

Quanto ao **art. 6º,** que autoriza o Poder Executivo a criar Ouvidorias, é **inconstitucional**, como soem ser as leis meramente autorizativas. Por outro lado, só o Presidente da República tem a competência privativa da iniciativa das leis (**art. 61** da CF), que disponham sobre (**§ 1º**, **II**, alíneas **a**, **d** e **e**);

> *"**Art. 61.** A iniciativa das leis complementares e ordinárias cabe a qualquer membro ou comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional, ao Presidente da República, ao Supremo Tribunal Federal, aos Tribunais Superiores, ao Procurador-Geral da República e aos cidadãos, na forma e nos casos previstos nesta Constituição. (EC nº 18/98 e EC nº 32/2001)*
>
> ***§ 1º** São de **iniciativa privativa** do Presidente da República as leis que:*
>
> *.....*
>
> ***II** – disponham sobre:*
>
> ***a)** criação de cargos, funções ou empregos públicos na administração direta e autárquica ou aumento de sua remuneração;*
>
> *.....*
>
> ***d) organização do Ministério Público** e da Defensoria Pública da União, bem como normas gerais para a organização do Ministério Público e da Defensoria Pública dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios;*
>
> ***e)** criação e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública, observado o disposto no art. 84, VI;*
>
> *....."*

O **art. 8º** é projeção do **art. 37 § 6º** da CF:

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

O **processo administrativo**, tratado no **Capítulo V**, deve observar, também, o disposto na **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**, que

"regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, mandada aplicar-se, subsidiariamente, pelo **art. 23** do Projeto.

Quanto à assistência de **advogado**, é decorrente do Estatuto da Advocacia, editado pela **Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994**.

7. O **PL nº 674, de 1999**, logo no **art. 1º** fere o pacto federativo, quando declara estabelecer 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**.

Quando o **§ 3º**, do **art. 37**, da CF atribui à **lei** a disciplina das formas de participação do usuário de serviços públicos, não está a se referir à lei **federal**, e sim indicando que a matéria será objeto de **lei formal**.

Na dicção do **art. 18** da Lei Maior, todos os entes federativos têm **autonomia**, ressalvadas hipóteses expressamente previstas no seu texto.

> *"**Art. 18**. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, **todos autônomos**, nos termos desta Constituição."*

O **Capítulo V** do PL, que cria o **Conselho Nacional de Serviços Públicos** (**art. 11**) peca também por **inconstitucionalidade**, vez que da **competência privativa** do Presidente da República a **iniciativa** das leis que disponham sobre

> *"**art. 61**. .....*
>
> *.....*
>
> ***§ 1º** São da iniciativa privativa do Presidente da República as leis que:*
>
> *.....*
>
> ***II** – disponham sobre:*
>
> *.....*
>
> ***e)** criação e extinção de Ministérios e órgãos da administração pública, observado o disposto no art. 84, VI;*
>
> *....."*

O **§ 4º** do **art. 11**, quando se refere aos Estados, Distrito Federal e Municípios, fere ainda o pacto federativo.

O **Capítulo VII** – **Das Comissões de Avaliação** – é também **inconstitucional**, pelas mesmas razões que afetam o **Capítulo V**, tanto quanto o **Capítulo VIII**, que cria **Ouvidorias de Defesa do Usuário**.

Dos vícios atrás apontados padece o **art. 36**, que deve ser suprimido, ademais, por ofensa ao **art. 2º** da CF, que prega a **separação dos Poderes**.

8. Há de se dizer do **Substitutivo**, oferecido pela COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO, o mesmo que afeta o **PL 674**, de 1999: **inconstitucionalidade** do **art. 1º** no que se refere a Estados, Distrito Federal e Municípios (além do que prevê o **§ 2º**, que se refere ao **Ministério Público**) e o **Capítulo VI**, que institui o Sistema de Defesa do Usuário, de Corregedorias, Ouvidorias, Comissões de Ética, previstos no **art. 8º**.

O **art. 19**, inserido ao **Capítulo VIII** – **Das Sanções** – será **injurídico** se mantido, no **art. 1º**, a referência a **Estados**, **Distrito Federal** e **Municípios**, pois mando aplicar as sanções da **Lei nº 8.112/90**, que adota o regime jurídico único dos servidores da **União**.

O **art. 20** também é **inconstitucional** por que trata da instalação dos **órgãos** do Sistema de Defesa do Usuário.

9. No **PL nº 1.678, de 1999**, o **art. 6º**, que estabelece a responsabilidade do fornecedor de serviço público, guarda sintonia com o **§ 6º** do **art. 37** da CF e os **arts. 7º** e **8º** estabelecem **normas processuais**, da competência legislativa privativa da **União** (**art. 22**, **I**).

10. O **PL nº 1.896, de 1999**, apresenta **inconstitucionalidade** no **inciso II,** do **parágrafo único,** do **art. 1º**, quando estende as normas a serem estabelecidas aos órgãos do **Poder Judiciário**, do **Ministério Público Federal** e do **Tribunal de Contas da União**.

São também **inconstitucionais** os incisos **I** e **II**, do **§ 1º**, do **art. 8º**, seu **§ 3º**, **art. 9º** e **10**, que contemplam a criação de órgãos, violentando o **art. 61**, **§ 1º**, **II**, alínea **e**, da Lei Maior, tanto quando os arts. **29**, **30** e **32**.

O **art. 33**, que estima a entrada em vigor da lei na data de sua publicação, deve eliminar a **cláusula genérica de revogação**, porquanto

assim o veda a Lei Complementar nº 95/98, alterada pela Lei Complementar nº 107/01.

11. O **PL nº 2.086, de 1999,** é todo ele **inconstitucional**, ao instituir e disciplinar a figura do **Ouvidor**.

12. O **PL nº 1397, de 2003,** incorre na **inconstitucionalidade** aqui já invocada, estendendo suas normas a **Estados**, **Distrito Federal** e **Municípios** no ***caput*** do **art. 1º** e, ao **Ministério Público**, na alínea **b**, do **§ 1º**, do **art. 1º.**

Pela mesma razão deve ser emendado o **art. 2º**.

Também **inconstitucionais** o **§ 1º**, do **art. 8º**, o **parágrafo único do art. 9º** e **art. 28**, **parte do caput.**

13. No **PL nº 4.907, de 2005**, há que se declarar **inconstitucionais** o **art. 7º** e **parágrafo único**, no que respeita a criação de **Ouvidoria**.

14. O **PL nº 5.600, de 2005,** que visa apenas a alterar o **Código de Defesa do Consumidor** – Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, não contém **vício de inconstitucionalidade** quando prevê serviços de ouvidorias, pois não cria o cargo correspondente.

15. O **PL nº 6.926, de 2006**, no inciso **III**, do **§ 1º**, **do art. 1º**, incide em **inconstitucionalidade** quando estende suas normas ao **Ministério Público** e o **art. 2º** macula o dogma da **separação dos Poderes** quando ordena o Poder Executivo a publicar e divulgar **quadro geral** de serviços públicos.

Também **inconstitucional** os **arts. 29, 30** e **31** que instituem o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Quanto ao **art. 32**, viola o princípio da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e da **privatividade de iniciativa**, que é do Presidente da República (**art. 61**, **§ 1º**, **II**, **e**).

16. O **PL nº 6.861, de 2010**, que objetiva apenas alterar a redação do art. 3º da Lei nº 9.784, de 1999, dispondo sobre o agendamento de atendimento personalizado pela Administração Pública federal, não apresenta **vício de inconstitucionalidade**.

17. O **PL nº 679, de 2011**, que, **no § 1º do art. 1º**, pretende instituir **Ouvidorias** em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos, direta ou indiretamente, sob o regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação decorrente de ato administrativo, contrato ou convênio, apresenta **vício de inconstitucionalidade**, em face da **competência privativa da iniciativa** conferida ao Presidente da República das proposições que disponham sobre criação e atribuições de órgãos e entidades da Administração Pública (**art. 61, § 1º, II, e**).

18. De igual modo, **o PL nº 1.165, de 2011**, que objetiva regulamentar o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública, logo no **art. 2º, II,** fere o **princípio da separação dos Poderes**, previsto no art. 2º da CF, quando, ao definir a expressão "Administração Pública", intenta estender suas normas para todos os órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta da União, aí inseridos os dos Poderes Legislativo e Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas da União. Demais disso, contêm **vício de inconstitucionalidade**, quando pretende impor vedações (**art. 5º**), instituir procedimentos (**arts. 6º, 10 e 11**) e conferir encargos (**arts. 8º, 9º e 13**), a serem observados pelos órgãos, entidades e agentes públicos na aplicabilidade e fiscalização do princípio constitucional da eficiência (**art. 37, caput**). Trata-se de matéria cuja iniciativa é privativa do Presidente da República (**art. 61, § 1º, II, e**).

19. O **PL nº 2.007, de 2011**, que pretende apenas acrescentar o art. 25-A à Lei nº 8.987, de 1995, para dispor sobre a reparação de danos causados por concessionárias de serviços públicos nas situações ali previstas, não contém **vício de inconstitucionalidade**.

20. Há que se aludir, ainda, às **emendas** da COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO, que sugerem a supressão de artigos cuja **inconstitucionalidade** foi declarada no curso deste parecer.

21. Quanto ao voto em separado do nobre colega ANTONIO BULHÕES, muito embora concorde plenamente com seu mérito, não me cabe aqui questionar o Regimento Interno da Casa. Quanto à sua sugestão de rejeitar o PL 6.953 em prol do PL 674, seria imprudente uma vez

que são extremamente similares. Além do que à CCJC não cabem questionamentos de mérito.

Nessas condições, o voto é pela **constitucionalidade**, **juridicidade** e **boa técnica legislativa**, na forma das emendas anexas, dos **PLs nºs 6.953**, de **2002**; **674**, **1.678, 1.896** e **2.086**, todos de 1999; **1.397**, de 2003; **4.907** e **5.600**, ambos de 2005; **6.926**, de 2006; **6.861**, de 2010; **679, 1.165** e **2.007**, todos de 2011; **6.002**, de 2013; do substitutivo oferecido pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público bem como das emendas da Comissão de Finanças e Tributação.

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.953, DE 2002

(Apensos: PLS nº 674, 1678, 1896 e 2082, todos de 1999; 1397, de 2003; 4907 e 5600, ambos de 2005 e 6926, de 2006)

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

Autor: SENADO FEDERAL

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se o **art. 2º**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da s**eparação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.953, DE 2002

(Apensos: PLS nº 674, 1678, 1896 e 2082, todos de 1999; 1397, de 2003; 4907 e 5600, ambos de 2005 e 6926, de 2006)

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

Autor: SENADO FEDERAL

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se o **art. 6º** , por **inconstitucionalidade**, por ser disposição meramente autorizativa e conter vício de **iniciativa** (**art. 61**, **§1º**, **II**, alínea **e** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.953, DE 2002

(Apensos: PLS nº 674, 1678, 1896 e 2082, todos de 1999; 1397, de 2003; 4907 e 5600, ambos de 2005 e 6926, de 2006)

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

Autor: SENADO FEDERAL

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprima-se o **art. 7º**, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências.

Autor: Deputado CELSO RUSSOMANNO

EMENDA SUPRESSIVA Nº-1

Suprima-se do **art. 1º** as expressões “de qualquer Poder” e “dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e do pacto federativo, que confere **autonomia** aos Estados, Distrito Federal e Municípios (**art. 18** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências.

Autor: CELSO RUSSOMANNO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se a alínea **a**, do inciso **II,** do **§1º**, do **art. 4º**, por **inconstitucionalidade,** decorrente de vício de iniciativa (**art. 61**, **§ 1º**, **II**, alínea **e** da CF) e violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências.

Autor: CELSO RUSSOMANNO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprima-se o **art. 11**, ***caput*** e **parágrafos**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 61**, **§ 1º**, **II**, alínea **e** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências.

Autor: CELSO RUSSOMANNO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 4

Suprimam-se os **Capítulos VII** (**Da Comissão de Avaliação**) e **VIII** (**Da Ouvidoria da Defesa do Usuário**), por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 61**, **§ 1º**, **II**, alínea **e**, da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências.

Autor: CELSO RUSSOMANNO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 5

Suprima-se o **art. 36**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário dos serviços públicos na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998..

Autora: COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se do **art. 1º** as expressões "por qualquer dos Poderes" e "dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º**) e do princípio da **autonomia** dos Estados, Distrito Federal e Municípios (**art. 18** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviço público, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998.

Autora: COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se o **art. 3º**, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviço público , na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998.

Autora: COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprima-se o **Capítulo VI – Do Sistema de Defesa do Usuário**, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 61**, **§ 1º, II**, alínea **e,** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviço público , na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998.

Autora: COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 4

Suprima-se o **art. 20**, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 61**, **§ 1º, II**, alínea **e,** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado LUIZ BITTENCOURT

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se o inciso **II**, do **parágrafo único**, do **art. 1º**, por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado LUIZ BITTENCOURT

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se o **art. 2º** por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: LUIZ BITTENCOURT

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprima-se a **Seção IV – Do direito ao Controle Adequado do Serviço** – do **Capítulo II – Dos Direitos dos Usuários**, e o **Capítulo V – Do Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos** - **SIFEDUSF** por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF) e **vício de iniciativa** (**art. 61**, **§ 1º, II**, alínea **e,** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado LUIZ BITTENCOURT

EMENDA SUPRESSIVA Nº 4

Suprima-se do **art. 33** as expressões "**revogadas as disposições em contrário**", que contraria o disposto na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que "dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e à consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal", alterada pela Lei Complementar nº 107, de 26 de abril de 2001.

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 2.086, DE 1999

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

Autor: Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprimam-se os **artigos 1º**, **2º**, **3º**, **4º**, **5º**, **6º**, **7º**, **8º** e **9º** por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º**, da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 2.086, DE 1999

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

Autor: Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY

EMENDA MODIFICATIVA

Dê-se à **ementa** a seguinte redação:

"Revoga o § 1º do art. 4º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que "institui a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências" e o art. 45 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "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".

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 679, DE 2003

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Determina a instituição em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos de ouvidorias e dá outras providências.

Autor: Deputado WELITON PRADO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se o § 1º do art. 1º por **inconstitucionalidade**, decorrente do **vício de iniciativa (art. 61, § 1º, II, alínea e, da CF).**

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se do ***caput*** do **art. 1º** a expressão "Estados, Distrito Federal e Municípios" por **inconstitucionalidade,** decorrente da violação do princípio da **autonomia** dos entes federados (**art. 18,** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se da alínea **b**, do **§ 1º** do **art. 1º**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º,** da CF).

Sala da Comissão, em 17 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 3

Suprima-se do caput **art. 2º** a expressão **"**em cada nível da Federação", por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da **autonomia** dos entes federados (**art. 18,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 4

Suprima-se do **§1º do art. 8º** a expressão **"no âmbito federal, estadual e municipal e no Distrito Federal**", por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da **autonomia** dos entes federados (**art. 18,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 5

Suprima-se o **parágrafo único do art. 9º**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397, DE 2003

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 6

Suprima-se o **art. 10º** por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do princípio da **autonomia** dos entes federados (**art. 18,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.397 DE 2003
(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 7

Suprima-se do caput do art. 28 a expressão “em cada esfera da Federação”, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 4.907, DE 2005

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União e dá outras providências.

Autor: Deputado ANTONIO CARLOS PANNUNZIO

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se o **art. 7 º** e seu parágrafo único por **inconstitucionalidade**, decorrente do **vício de iniciativa (art. 61, § 1º, II, alínea e, da CF).**

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.926, DE 2006

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprima-se o **inciso II** do **§ 1º** do **art. 1º**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 6.926, DE 2006

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

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

Autor: Deputado JULIO LOPES

EMENDA SUPRESSIVA Nº 2

Suprima-se o **art. 2º**, por **inconstitucionalidade**, decorrente da violação do dogma da **separação dos Poderes** (**art. 2º,** da CF).

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354

CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA

PROJETO DE LEI Nº 1.165, DE 2011

(Apensado ao PL nº 6.953, de 2002)

Regulamenta o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição federal, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública.

Autor: Deputado RODRIGO GARCIA

EMENDA SUPRESSIVA Nº 1

Suprimam-se os **arts. 2º, II, 5º, 6º, 8º, 9º, 10, 11 e 13** por **inconstitucionalidade** decorrente da violação do dogma **da separação dos Poderes (art. 2º, da CF) e vício de iniciativa (art. 61, § 1º, II, alínea e, da CF).**

Sala da Comissão, em 3 de setembro de 2013.

Deputado ANTHONY GAROTINHO
Relator

2012_21354