



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.926, DE 2006

(Do Sr. Antonio Carlos Mendes Thame)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público prestado por órgãos e entidades da União, e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 6953/2002.

APRECIAÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

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

I - pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

II - pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

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

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

Art. 2º O Poder Executivo Federal publicará e divulgará periodicamente quadro geral detalhando a distribuição dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

Parágrafo único. A periodicidade mencionada no *caput* será, no mínimo, anual.

CAPITULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

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

Seção II

Do Direito à Informação

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

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

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas nos incisos X e XXXIII do art. 5º da Constituição.

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

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

I - atendimento pessoal, por telefone ou por meio eletrônico;

II – informações extraídas de bancos de dados disponíveis por meio de rede de computadores;

III – os caminhos de acesso à estrutura dos prestadores de serviço e aos respectivos canais decisórios;

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

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

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

VII - banco de dados, de interesse público, abrangendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, para permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

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

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

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

III - igualdade de tratamento, vedada qualquer forma de

discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, sem imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções que não estejam expressamente previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas de procedimento previstos nos respectivos regulamentos;

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

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

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida fundada de autenticidade;

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

XI - observância dos códigos de ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

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

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

Art. 9º Compete às ouvidorias avaliar a procedência de sugestões, reclamações e representações, encaminhando-as, quando reputá-las cabíveis, às autoridades competentes, inclusive às respectivas comissões de ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios e abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. As ouvidorias apresentarão à autoridade máxima do órgão, entidade ou empresa onde se situem, que encaminhará ao Presidente da República, relatório anual de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público a que se reportem.

Art. 10. Cabe às comissões de ética conhecer as consultas e representações formuladas contra servidores públicos ou empregados de concessionárias de serviços públicos, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, determinando a adoção das providências cabíveis para cada caso.

CAPITULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 11. Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao poder público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende as fases de instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

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

Art. 15. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

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

II - 4 (quatro) dias para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias para elaboração de informações sem caráter técnico;

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

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

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

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

Seção II

Da Instauração

Art. 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante requerimento de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

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

Art. 18. O requerimento será dirigido à ouvidoria do órgão, entidade ou empresa responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do requerente ou de procurador habilitado a atuar em seu nome;

II - o domicílio do requerente e o local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria, quando se tratar de representação sobre irregularidades, ou acerca do objeto do pedido;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do requerente.

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

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

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de requerimento formulado nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. Será rejeitado, mediante decisão fundamentada, o requerimento manifestamente improcedente.

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

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou remeter os autos à autoridade superior devidamente instruído.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao requerente ou ao interessado:

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

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

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

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos ou avaliação do pedido.

Seção III

Da Instrução

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

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do

requerente ou de outro interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

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

Art. 24. Ao requerente ou ao interessado, bem como aos respectivos procuradores, é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 25. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelo requerente, pelos demais interessados ou por terceiros, a respectiva intimação será procedida com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao requerente para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração de irregularidade contra a qual tenha movido representação, o descumprimento resultará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. Concluída a instrução, o requerente e os demais interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de procurador regularmente constituído.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei poderá adotar as seguintes decisões:

I – determinar o arquivamento dos autos ou encaminhá-los aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal que identifique, conforme o caso;

II - apresentar sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços,

prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação específica e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras penalidades previstas nas legislações administrativa, civil e penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares aos quais tenha sido delegada a prestação de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

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

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

I - canais de comunicação diretos entre os prestadores de serviços e os usuários, para aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programas integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público;

III - programas de qualidade adequado, que garantam os direitos do usuário;

IV - programas de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos

disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programas de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programas de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programas de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º Os dados colhidos pelo canais de comunicação previstos no inciso I do *caput* deste artigo serão utilizados na alimentação de programa de informações voltado a tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais tenha havido reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 30. Integram o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP:

I - as ouvidorias;

II - as comissões de ética;

III - um colegiado, a ser regulamentado em decreto, voltado a centralizar informações dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da União, com representação dos usuários, para sistematizar e controlar as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPITULO VI

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 31. As comissões de ética e as ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem editados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 32. Até que seja instituído o colegiado previsto no inciso III do art. 30, suas atribuições serão exercidos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Art. 33. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados no âmbito da União deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 34. A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 35. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta que ora se justifica segue, com a máxima fidelidade, modelo que vem produzindo excelentes resultados no Estado de São Paulo. Adapta-se ao âmbito da União, com os ajustes necessários, a Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, da qual decorreram valiosos aperfeiçoamentos no serviço público no âmbito da mais importante unidade da federação.

É preciso recordar que a alteração ora sugerida vem com grande atraso. Desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998,

vigora no âmbito da Lei Maior dispositivo em que se asseguram os direitos garantidos pelo presente projeto (§ 3º do art. 37 da Constituição).

Apesar do razoável espaço de tempo a partir daí decorrido, o Poder Legislativo Federal ainda não chegou a uma conclusão acerca do assunto. Em razão da demora, parece mais do que oportuna a adoção de critérios e comandos amplamente sedimentados e até agora imunes a críticas e reservas oriundas da população que deles se beneficiou.

São esses os motivos que amparam a célere tramitação do projeto e sua aprovação pelos nobres Pares.

Sala das Sessões, em 19 de abril de 2006.

Deputado Antonio Carlos Mendes Thame

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

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**Capítulo I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social;

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

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

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

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

XXVIII - são assegurados, nos termos da lei:

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

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

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

XXX - é garantido o direito de herança;

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

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

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

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

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

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

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

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

XXXVII - não haverá juízo ou tribunal de exceção;

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

a) a plenitude de defesa;

b) o sigilo das votações;

c) a soberania dos veredictos;

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

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

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

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

XLII - a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à

pena de reclusão, nos termos da lei;

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

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

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

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

- a) privação ou restrição da liberdade;
- b) perda de bens;
- c) multa;
- d) prestação social alternativa;
- e) suspensão ou interdição de direitos;

XLVII - não haverá penas:

- a) de morte, salvo em caso de guerra declarada, nos termos do art. 84, XIX;
- b) de caráter perpétuo;
- c) de trabalhos forçados;
- d) de banimento;
- e) cruéis;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LIX - será admitida ação privada nos crimes de ação pública, se esta não for

intentada no prazo legal;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LXIX - conceder-se-á mandado de segurança para proteger direito líquido e certo, não amparado por habeas corpus ou habeas data, quando o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder for autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do Poder Público;

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

a) partido político com representação no Congresso Nacional;

b) organização sindical, entidade de classe ou associação legalmente constituída e em funcionamento há pelo menos um ano, em defesa dos interesses de seus membros ou associados;

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

LXXII - conceder-se-á habeas data:

a) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público;

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

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

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

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

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

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

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

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

** Inciso LXXVIII acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

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

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

§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.

** § 3º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

§ 4º O Brasil se submete à jurisdição de Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão.

** § 4º acrescido pela Emenda Constitucional nº 45, de 08/12/2004.*

Capítulo II DOS DIREITOS SOCIAIS

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

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

TÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

Capítulo VII DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I Disposições Gerais

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

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

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei;

** Inciso I com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração;

* *Inciso II com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento;

* *Inciso V com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica;

* *Inciso VII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices;

* *Inciso X com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos;

* *Inciso XI com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 19/12/2003.*

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público;

* *Inciso XIII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores;

* *Inciso XIV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I,

* *Inciso XV com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI:

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

a) a de dois cargos de professor;

* *Alínea a com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;

* *Alínea b com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas;

* *Alínea c com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 13/12/2001.*

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta e indiretamente, pelo poder público;

* *Inciso XVII com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação;

* *Inciso XIX com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio.

* *Inciso XXII acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 19/12/2003.*

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

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

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

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

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

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

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

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

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

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

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

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

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.

** § 7º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

** § 8º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

I - o prazo de duração do contrato;

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

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

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

III - a remuneração do pessoal.

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

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral.

** § 9º acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os

cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração.

* § 10. acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 15/12/1998.

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do caput deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei.

* § 11 acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 05/07/2005.

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do caput deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores.

* § 12 acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 05/07/2005.

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições:

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

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....

.....

EMENDA CONSTITUCIONAL N° 19, DE 04 DE JUNHO DE 1998

Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.

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

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

"Art. 21. Compete à União:

.....
XIV - organizar e manter a polícia civil, a polícia militar e o corpo de bombeiros militar do Distrito Federal, bem como prestar assistência financeira ao Distrito Federal para a execução de serviços públicos, por meio de fundo próprio;

.....
XXII - executar os serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras;

....."

"Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

.....
XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III;

....."

Art. 2º O § 2º do art. 27 e os incisos V e VI do art. 29 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação, inserindo-se § 2º no art. 28 e renumerando-se para § 1º o atual parágrafo único:

"Art.27.

.....
§ 2º O subsídio dos Deputados Estaduais será fixado por lei de iniciativa da Assembléia Legislativa, na razão de, no máximo, setenta e cinco por cento daquele estabelecido, em espécie, para os Deputados Federais, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º, 57, § 7º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I.

....."

"Art. 28.

§ 1º Perderá o mandato o Governador que assumir outro cargo ou função na administração pública direta ou indireta, ressalvada a posse em virtude de concurso público e observado o disposto no art. 38, I, IV e V.

§ 2º Os subsídios do Governador, do Vice-Governador e dos Secretários de Estado serão fixados por lei de iniciativa da Assembléia Legislativa, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I."

"Art. 29.....

.....
V - subsídios do Prefeito, do Vice-Prefeito e dos Secretários Municipais fixados por lei de iniciativa da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 37, XI, 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

VI - subsídio dos Vereadores fixado por lei de iniciativa da Câmara Municipal, na razão de, no máximo, setenta e cinco por cento daquele estabelecido, em espécie, para os Deputados Estaduais, observado o que dispõem os arts. 39, § 4º, 57, § 7º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

....."

LEI N° 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

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

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

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

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

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO