

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013
(Do Sr Rubens Bueno)

Regulamenta o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição, dispondo sobre a apresentação, o encaminhamento e o processamento de reclamações oriundas de usuários de serviços públicos, bem como sobre a avaliação periódica, interna e externa, da eficiência dos referidos serviços, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Serão processados na forma desta Lei, relativamente à prestação de serviços públicos:

I – a apresentação, o encaminhamento e o processamento de reclamações oriundas de seus usuários;

II – a avaliação periódica, interna e externa, da eficiência exigida para a consecução dos referidos serviços.

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

I – serviço público, o prestado à população por órgãos e entidades integrantes da Administração Pública no âmbito federal, estadual, distrital e municipal, diretamente, por intermédio de pessoas jurídicas vinculadas ao Poder Público e por ele controladas, ou, ainda, mediante concessões e permissões levadas a termo em favor de particulares;

II – prestador, a pessoa jurídica de direito público ou privado encarregada da execução de serviços públicos, na forma do inciso I deste artigo;

III – usuário, a pessoa física ou jurídica destinatária de serviços públicos.

Art. 3º As reclamações referidas no inciso I do art. 1º desta Lei serão encaminhados a ouvidorias, quando existentes na estrutura administrativa do prestador, ou a unidade especificamente designada para essa finalidade, cuja identificação deve ser levada ao conhecimento do usuário no início e no término da prestação do serviço.

Art. 4º Importa em falta funcional, imputada ao ouvidor ou à pessoa encarregada da unidade referida no art. 3º desta Lei, punível na forma da legislação para tanto aplicável, o silêncio do prestador ante reclamação apresentada na forma do art. 3º desta Lei por mais de trinta dias, contados do respectivo protocolo, sem motivo suficiente.

§ 1º Se o silêncio referido no *caput* deste artigo decorrer da inércia injustificada de unidade ou pessoa encarregada de providência reclamada pelo usuário, a falta funcional será atribuída a essa pessoa ou ao responsável pela unidade em cujo âmbito tenha sido constatada a omissão.

§2º A recusa no fornecimento de explicação razoável no prazo de 60 dias após o protocolo da reclamação ou a apresentação de justificativa insuficiente ocasionará o direito do usuário à reparação dos danos materiais e morais que lhe tenham sido causados, presumindo-se, para os fins de eventual ação judicial, até prova em contrário, o comportamento culposos de pessoas indicadas no *caput* e no § 1º deste artigo.

§3º Aplica-se o disposto neste artigo a particulares concessionários ou permissionários de serviços públicos, na forma do §6º do art. 37 da Constituição.

Art. 5º Para fins de apuração da eficiência do serviço prestado, as unidades de controle externo e interno encarregadas da fiscalização das atividades do prestador ou, quando for o caso, as agências reguladoras competentes promoverão e divulgarão, periodicamente, relatórios destinados a organizar os resultados obtidos a partir das reclamações apresentadas e processadas na forma dos arts. 2º e 4º desta Lei, nas quais constarão, obrigatoriamente:

I – o número de reclamações apresentadas, agrupadas por destinatário;

II – a quantidade de processos abertos em decorrência das reclamações ainda em apuração, de acordo com a situação do respectivo prazo de conclusão;

III – a relação de processos concluídos até a data da divulgação dos relatórios, nos quais se registre a solução da reclamação apresentada;

IV – o número de ações judiciais ou de processos internos para apuração de faltas funcionais abertos em decorrência de reclamações apresentadas por usuários.

Art. 6º É vedada a decretação de sigilo sobre processos internos para apuração de faltas funcionais em decorrência desta Lei, bem como sobre as ações judiciais decorrentes de reclamações por ela disciplinadas.

Art. 7º Os processos judiciais abertos em decorrência do disposto nesta Lei terão tramitação prioritária e transcorrerão obrigatoriamente sob o rito sumário.

Art. 8º Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as normas contidas nas Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 9º Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Há alguns dias, recebi sugestão do Sr. Ildo Eugênio Steffens propondo a criação de um mecanismo que imponha metas de qualidade no atendimento no serviço público, onde possam ser registradas reclamações em todos os níveis da administração pública, pois hoje não possui um órgão que fiscalize a qualidade e imponha metas. Sobre o assunto, segue breve reflexão.

A insatisfação dos brasileiros com os serviços públicos que lhe são prestados parece ter vindo à tona de forma abrupta e inesperada, ante a virulência das recentes manifestações populares, mas a verdade é que há muito tempo se registra neste país um completo divórcio entre as expectativas dos usuários de serviços públicos e a qualidade do atendimento a eles dirigido. A sensação do homem comum, praticamente sem exceções,

caminha no sentido de que não há nenhuma correspondência entre a pesada carga tributária imputada a todos os que não dispõem de meios para sonegar impostos e o retorno proveniente da polpuda arrecadação desses encargos.

A alteração constitucional editada em 1988, conhecida como “reforma administrativa”, trouxe um ingrediente capaz de enfrentar esse descompasso, mas ainda não houve, infelizmente, vontade política suficiente para se conferir eficácia ao aludido instrumento. Faz-se referência no inciso I do § 3º do art. 37 da Carta, inserido na Lei Maior naquela oportunidade, em que se prevê a implantação, por meio de lei ordinária, de sistemas voltados a permitir que o usuário de serviços públicos se manifeste a respeito do atendimento que lhe é prestado e veja suas reclamações devidamente encaminhadas.

O projeto de lei ora justificado pretende suprir a lacuna anteriormente assinalada, para que se disponha, enfim, de um instrumento apto ao encaminhamento e processamento de reclamações apresentadas por quem paga pesados impostos e não vê o sacrifício devidamente recompensado. A lógica adotada possui estrutura ao mesmo tempo extremamente simples e viável, na medida em que se estabelecem normas destinadas a direcionar a manifestação dos usuários de serviços públicos e a punir com severidade a eventual omissão dos respectivos destinatários.

Acredita-se que a dinâmica daí resultante propiciará, mais do que a que decorreria de um conjunto de norma mais sofisticado, uma absoluta conexão entre os interessados de quem usa serviços públicos e o comportamento de quem os presta à comunidade. É essa, portanto, a razão pela qual se pede ao nobres Pares a aprovação integral da matéria.

Sala das Sessões, em 17 de julho de 2013.

Deputado Rubens Bueno