



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.002, DE 2013

(Do Sr. Rubens Bueno)

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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-6953/2002.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....

**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**

.....

**CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Seção I
Disposições Gerais**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [*\(“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

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

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

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

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

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

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

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

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003\)](#)

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

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

a) a de dois cargos de professor;
b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;
c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

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

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

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

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

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003\)](#)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo

constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

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

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

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

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

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [*\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

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

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

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

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

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

I - o prazo de duração do contrato;

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

III - a remuneração do pessoal. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)*](#)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. [*\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)*](#)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

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

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

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

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

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

.....

.....

LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999

Regula o processo administrativo no
âmbito da Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

I - atuação conforme a lei e o Direito;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
