



## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE LEI Nº 7.778, DE 2014

Acrescenta dispositivo à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, determinando a identificação, nos setores de atendimento ao público, dos nomes do responsável e de seu eventual substituto.

**Autor:** Deputado VANDERLEI MACRIS

**Relator:** Deputado NELSON MARCHEZAN JUNIOR

**Relator Substituto:** Deputado BRUNO COVAS

#### I - RELATÓRIO

Em Reunião realizada hoje, em virtude do impedimento temporário do Relator, Deputado Nelson Marchezan Junior, tive a honra de ter sido designado Relator Substituto da matéria, para o qual adotei na íntegra o parecer do nobre Relator, transcrito abaixo:

O Projeto de Lei nº 7.778, de 2014, de autoria do Deputado Vanderlei Macris, propõe alteração do art. 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como “Lei de Acesso à Informação”, para acrescentar dispositivo que determina a especificação do nome do responsável, e de seu eventual substituto, encarregado do atendimento aos usuários nas repartições em que se promova atendimento ao público.

O autor justifica sua proposição afirmando que a iniciativa tem como intuito evitar situações comumente verificadas na prática, em que os usuários de serviços públicos não sabem a quem recorrer para solicitar esclarecimentos, oferecer sugestões ou apresentar reclamações.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor; Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania.

Nesta Comissão de defesa do consumidor cabe-nos analisar a questão no que se tange à defesa do consumidor e ao equilíbrio nas relações de consumo.

Encerrado o prazo regimental de cinco sessões, decorrido no período de 16 a 26/11/2015, não foram apresentadas emendas no âmbito desta Comissão.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O projeto em tela é importante para a finalidade de garantir o acesso à informação, conforme previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37, bem como no § 2º do art. 216, todos dispositivos da nossa Carta Magna.

Em seu inciso XXXIII do art. 5º, a Constituição federal expressa que 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.

Diante disso, percebe-se que é um direito fundamental do cidadão que está vinculado, em sentido amplo, à noção de democracia. Os outros dispositivos aqui evidentes, também expressam claramente a importância do direito à informação que está mais comumente associado ao direito que toda pessoa tem de pedir e receber informações que estão sob a guarda de órgãos e entidades públicas.

Dessa forma, de acordo com informações da CGU, para que o livre fluxo de ideias e informações sejam garantidos, é extremamente importante que os órgãos públicos facilitem aos cidadãos o acesso a informações de interesse público. Assim, o projeto em análise merece toda nossa atenção, pois o cidadão brasileiro é obrigado a frequentar repartições públicas para inúmeras atividades nas quais precisa exercer. A garantia desse direito traz várias vantagens para a sociedade, pois é

através dele que, além do cumprimento dos direitos fundamentais, temos ainda, a melhoria da gestão pública.

Diante disso, o acesso à informação pode contribuir para melhorar o próprio dia a dia das instituições públicas, pois a partir das solicitações que recebe dos cidadãos, os órgãos podem identificar necessidades de aprimoramentos em sua gestão documental, em seus fluxos de trabalho, em seus sistemas informatizados, entre outros aspectos que tornarão a gestão pública mais eficiente.

Por esse motivo, se faz extremamente relevante a figura de um responsável por determinado serviço de informação, bem como a especificação de seu cargo, para que haja respaldo ao cidadão e para que, ante qualquer problema, seus direitos não fiquem nas mãos de um suposto Sistema Operacional, que nem sempre funciona.

Acreditamos que o mínimo que pode ser feito, por respeito ao contribuinte-consumidor, é especificar um responsável pela solução de quaisquer problemas que fujam da solução padronizada já existente, oferecendo uma resposta ao solicitante do serviço.

Ante o exposto, votamos pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.778, de 2014, na forma da Emenda Modificativa de Relator nº 01 (anexo) apresentada.

Sala da Comissão, em 09 de agosto de 2016.

Deputado **BRUNO COVAS**  
Relator Substituto

## PROJETO DE LEI Nº 7.778, DE 2014

Acrescenta dispositivo à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, determinando a identificação, nos setores de atendimento ao público, dos nomes do responsável e de seu eventual substituto.

### EMENDA DE RELATOR Nº 01

Dê-se ao art. 1º do projeto de lei em epígrafe a seguinte redação:

*"Art. 1º O art. 8º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte § 5º:*

*Art. 8º .....*

*.....*

*§ 5º Nos setores de atendimento ao público, haverá indicação, em local visível, dos nomes do responsável, de seu eventual substituto e de seus respectivos cargos." (NR)*

### JUSTIFICAÇÃO

A emenda que oferecemos tem a intenção de informar ao consumidor, com exatidão, a pessoa responsável por prestar os esclarecimentos de que possa necessitar. Com a modificação proposta, o consumidor teria mais segurança a respeito do funcionário que tem o dever de lhe prestar informações e ao público em geral.

Sala da Comissão, em 09 de agosto de 2016.

Deputado **BRUNO COVAS**

Relator Substituto