

PROJETO DE LEI Nº , DE 2001

(Do Sr. Luiz Bittencourt)

Dispõe sobre o atendimento ao público pelos órgãos da administração pública federal.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, que mantenham serviços de atendimento direto ao público, deverão afixar, em local visível e de fácil acesso, cartazes indicativos dos seguintes elementos:

I - natureza do serviço prestado pela unidade;

II - relação detalhada dos documentos, das formalidades, das providências ou dos procedimentos a serem apresentados ou cumpridos pelo usuário;

III - informações complementares ou esclarecimentos que facilitem ao usuário o atendimento das diversas exigências na prestação dos serviços;

IV - indicação visual de cada setor e dos respectivos horários de funcionamento.

Art. 2º Esta lei entra em vigor no prazo de sessenta dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um dos grandes problemas enfrentados pelo cidadão em sua relação com os órgãos públicos é a questão do atendimento. Inúmeras razões, das mais diversas origens, acabaram por incutir, de forma incontestável, toda uma tradição de mau atendimento em nossa burocracia. De certa maneira, pode-se dizer que as repartições públicas encaram o cidadão mais como adversário que como destinatário de seus serviços. Tal constatação, que já existe há longo tempo, torna fundamental a tomada de medidas visando à inversão dessa postura dos órgãos públicos no atendimento externo que prestam. O que se observa, desde a primeira vista, é que a prestação de serviços ao público externo é tida como um estorvo, um empecilho às atribuições normais do órgão. Ora, claro deve estar que a prestação de atendimento a quem deles necessita não é mais que mera extensão dos serviços habituais praticados pelas entidades públicas.

A medida proposta no projeto de lei em questão tem o mérito de buscar o aperfeiçoamento do atendimento ao público pelo organismo estatal. Mais ainda, objetiva estimular o cidadão a fazer uso de suas prerrogativas, já que lhe proporciona tratamento justo e digno, evitando-lhe, ao mesmo tempo, possíveis constrangimentos e tratamento inadequado.

É absolutamente necessário que o indivíduo, ao dirigir-se às repartições públicas, possa saber, de imediato, se aquela unidade presta o serviço desejado; quais os documentos, as formalidades, as providências ou os procedimentos que deverá tomar para alcançar seu objetivo, assim como as demais informações que já possa e deva ter de antemão.

Cabe lembrar, aliás, que o requisito da eficiência é princípio básico da administração pública, consagrado constitucionalmente, sendo atribuição do Estado sua garantia na prestação dos serviços públicos.

No momento atual, quando a máquina pública tem sofrido sucessivos questionamentos, os quais vão desde a necessidade de sua presença até a capacidade de realizar seus deveres, entendemos ser de significativa importância o aperfeiçoamento do atendimento prestado ao público. Trata-se de imposição inerente à própria legitimação das atividades estatais.

Cumpre ressaltar, ainda, que, no mais das vezes, o público é a própria razão de ser do serviço prestado pelo Estado, não se podendo admitir determinados absurdos. Tal situação não deve se manter e, cremos, sua modificação passa pela aprovação da proposição em tela ou de providência similar.

Afirmamos, finalmente, a significativa importância deste projeto para modificação nas relações da administração pública com seus usuários, a fim de oferecer solução a um dos grandes problemas constatados ainda nos tempos do Plano Nacional de Desburocratização pelo então Ministro Hélio Beltrão, o qual chegou a dizer que "em muitas áreas da administração o cidadão continua a ser tratado não como cidadão, mas como súdito." É em prol da modernização do serviço público estadual que apresentamos essa proposição, a qual, cremos, terá integral apoio deste Parlamento.

Sala das Sessões, em de de 2001.

Deputado LUIZ BITTENCOURT