



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 401, DE 2022

(Do Sr. Carlos Sampaio)

Estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-4068/2019.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º , DE 2022 (Do Sr. Carlos Sampaio)

Estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1.º Esta Lei estabelece normas para a instituição e a organização das ouvidorias públicas, regulamentando o § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal e o disposto na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

§ 1.º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do § 3.º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2.º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I – em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II – na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

III – na [Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

§ 3.º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular em concessões e permissões, além de todos os serviços que são de competência da administração pública.



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



Art. 2.º As ouvidorias deverão ser instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos para exercerem a função de representantes dos legítimos interesses dos seus usuários e terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico, as de:

I – atuar com independência de manifestação e autonomia de avaliação das demandas que receber, devendo os dirigentes máximos da entidade preservar e garantir essas prerrogativas;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

IX – preservar as manifestações dos usuários, atribuindo-lhes caráter sigiloso, vedadas quaisquer exigências relacionadas à sua motivação;

X – submeter à apuração preliminar as manifestações ou solicitações anônimas recebidas, antes de lhes dar o devido encaminhamento;

XI – ter livre acesso a todos os departamentos e informações, facilitando ao máximo os trâmites para que se possa atender aos objetivos e atribuições respeitando os prazos estabelecidos e de forma a conduzir à apuração independente e imparcial de todos os fatos relacionados direta ou indiretamente à reclamação, com vistas à solução da demanda.

§ 1.º A função de ouvidor é exercida por mandato, com dedicação exclusiva, destinada à gestão da ouvidoria e formalmente



designado por ato do dirigente máximo dos órgãos ou entidades, a quem deve estar vinculado e se reportar.

§ 2.º Salvo legislação específica, os ouvidores terão mandato de 2 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo.

Art. 3º. Para a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, de fácil acesso à população e gratuitos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, devendo as áreas demandadas cumprir os prazos estipulados para obedecer o que define a Lei de Acesso à Informação; e

II – elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1.º O ouvidor, diante das demandas que avaliar, deverá emitir ao dirigente máximo do órgão recomendações para auxiliar nas decisões relativas à melhoria da gestão da instituição para constante aperfeiçoamento dos serviços prestados.

§ 2.º Os relatórios da ouvidoria, ao apresentar a expressa opinião dos cidadãos, são instrumentos que validam a participação e constituem importantes subsídios para a governança das instituições, devendo ser avaliados pelas instâncias superiores da administração pública.

§ 3.º Os relatórios serão emitidos no mínimo a cada semestre e, contendo os dados quantitativos dos atendimentos da Ouvidoria e uma análise do Ouvidor, deverão apresentar as recomendações e análises propositivas.

Art. 4.º O exercício da função de ouvidor exige formação superior completa e certificação por entidade de reconhecida experiência e conhecimento no desenvolvimento de ouvidorias.



Art. 5.º Do ouvidor e membros das ouvidorias exige-se conduta ética compatível, nos termos dos estatutos dos órgãos e entidades em que atuam, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade e atender aos seguintes princípios:

I – exercer suas atividades com independência de manifestação e autonomia de avaliação das demandas, sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III – resguardar o sigilo e a confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana;

VI – reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.

VII – escutar seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

VII – facilitar o acesso à ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VIII – responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

XIX – atender com cortesia e respeito as pessoas;

X – buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizado eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;

XI – atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;



XII – jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

Art. 6.º Sem prejuízo dos atos de nomeação pelos dirigentes das instituições, a designação dos ouvidores, mediante escolha pela comunidade representa um avanço no processo de participação e podem ser regulamentados por atos específicos, respeitando-se os princípios dispostos nesta Lei.

Art. 7.º Esta Lei entra em vigor após decorridos 365 dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

A regra contida no § 3.º do artigo 37 da Constituição Federal, secundada pelo disposto na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, constituem importantes marcos para o aprofundamento das relações entre as instituições e os cidadãos, ao assegurarem que, ao prestar serviços, o Estado deve reconhecer, valorizar e facilitar a ação dos usuários do serviço público, garantindo a sua participação e o acolhimento das suas demandas.

Aludida Lei n.º 13.460/17 encarece o papel a ser desempenhado pelas ouvidorias, definindo em capítulo específico suas atribuições e alguns de seus deveres.

Entretanto, para fortalecer a sua ação, em benefício dos direitos do usuário do serviço público, devem ser estruturados os fundamentos da instituição da ouvidoria brasileira, que vem sendo desenvolvida há mais de vinte anos, em todos os níveis do poder público, em todos os poderes da República e na iniciativa privada.

Para atender esse sentido de fortalecer a instituição da ouvidoria é que se propõe o presente Projeto de Lei, que as regulamenta em pormenor.

Nesse sentido, busca-se preservar e desenvolver importantes princípios da ouvidoria brasileira, como a representação; a independência; a autonomia; a transparência; a



confidencialidade; a imparcialidade; o acolhimento e a acessibilidade.

O comando para que as ouvidorias sejam implantadas em todos os órgãos da administração pública que atendam usuários, definindo as suas atribuições conforme os parâmetros do *ombudsman* clássico, internacionalmente aceitos e implantados na estruturação das ouvidorias no Brasil, representa um necessário avanço nas relações entre as instituições e os cidadãos usuários de serviços públicos, servindo também de importante referência para as ouvidorias privadas.

A Superintendência de Seguros Privados, o Banco do Brasil e as agências reguladoras já obrigam a instituição de ouvidorias nas empresas reguladas. Esse sentido deve ser seguido pela legislação federal, respeitando o mandamento constitucional, ampliando sua instalação para todos os órgãos prestadores de serviços.

Da mesma forma dispõe a Lei n.º 10.294 de 20 de abril de 1999, do Estado de São Paulo, que, ao instituir a defesa do usuário do serviço público, obrigou a instalação de ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços no Estado de São Paulo.

Aspectos relacionados à exclusividade, mandato e a direta vinculação ao dirigente máximo, posturas adotadas em diversas leis que já disciplinam a ouvidoria no Brasil (como a já citada lei paulista) ao lado dos princípios de representação, independência e autonomia, constituem pressupostos da ação do ouvidor de avaliar as demandas para poder instruir os relatórios que deverão ser apresentados ao dirigente. Condição para o efetivo exercício dessas funções de eficaz atendimento e entendimento do cidadão.

Da mesma maneira, para atender às responsabilidades da ouvidoria de encaminhar e opinar, contemplando a emissão das recomendações, evidencia-se o necessário auxílio à gestão, resultado que deve ser incentivado, permitindo ao gestor avaliar as manifestações dos cidadãos apresentadas à ouvidoria, incorporando nos processos de integridade e de governança.



Em suma, por meio deste Projeto de Lei, buscamos enfatizar, atualizar e desenvolver o compromisso assumido pela Assembleia Nacional Constituinte de 1987/1988 com os usuários dos serviços públicos.

Pela importância da matéria, solicito o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 24 de fevereiro de 2022.

Deputado Carlos Sampaio
PSDB/SP



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Carlos Sampaio
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD223735344100>



LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

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. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 13. O servidor público titular de cargo efetivo poderá ser readaptado para exercício de cargo cujas atribuições e responsabilidades sejam compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, enquanto permanecer nesta condição, desde que possua a habilitação e o nível de escolaridade exigidos para o cargo de destino, mantida a remuneração do cargo de origem. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 14. A aposentadoria concedida com a utilização de tempo de contribuição decorrente de cargo, emprego ou função pública, inclusive do Regime Geral de Previdência Social, acarretará o rompimento do vínculo que gerou o referido tempo de contribuição. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 15. É vedada a complementação de aposentadorias de servidores públicos e de pensões por morte a seus dependentes que não seja decorrente do disposto nos §§ 14 a 16 do art. 40 ou que não seja prevista em lei que extinga regime próprio de previdência social. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

§ 16. Os órgãos e entidades da administração pública, individual ou conjuntamente, devem realizar avaliação das políticas públicas, inclusive com divulgação do objeto a ser avaliado e dos resultados alcançados, na forma da lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 109, de 2021\)](#)

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 - na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, permanecerá filiado a esse regime, no ente federativo de origem. [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019\)](#)

.....
.....

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

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

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

.....
.....

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.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
