



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **\*PROJETO DE LEI N.º 7.778-A, DE 2014** **(Do Sr. Vanderlei Macris)**

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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emenda (relator: DEP. BRUNO COVAS).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 DO RICD).

### **APRECIÇÃO:**

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

## **S U M Á R I O**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Emenda oferecida pelo relator
- Parecer da Comissão
- Emenda adotada pela Comissão

(\*) Atualizado em 03/04/2023 em virtude de novo despacho.

O Congresso Nacional decreta:

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 e de seu eventual substituto.” (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

## JUSTIFICAÇÃO

É inaceitável que, em repartições públicas, um cidadão não saiba a quem recorrer para solicitar esclarecimentos, oferecer sugestões ou apresentar reclamações. Todavia, é exatamente isso o que ocorre em diversos órgãos públicos, como o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS ou mesmo em hospitais, nos quais os familiares de pessoas que precisam de atendimento urgente não sabem, sequer, o nome do médico responsável ou plantonista.

Para solucionar o problema apontado, propomos o acréscimo, à Lei de Acesso à Informação, de dispositivo impondo que, em cada setor de atendimento ao público, haja indicação dos nomes do responsável e do respectivo substituto, para que os cidadãos saibam a quem recorrer.

Por se tratar de providência simples, porém de enorme alcance e relevância, contamos com o apoio dos ilustres pares para transformação desta proposição em norma jurídica.

Sala das Sessões, em 03 de julho de 2014.

Deputado VANDERLEI MACRIS

<p style="text-align: center;"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011**

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

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

.....

**CAPÍTULO II  
DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO**

.....

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

.....

.....

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **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

## **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

## III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, o Projeto de Lei nº 7.778/2014, nos termos do Parecer do Relator Substituto, Deputado Bruno Covas.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Marco Tebaldi - Presidente, Nelson Marchezan Junior e Marcos Rotta - Vice-Presidentes, Antônio Jácome, Eros Biondini, Ivan Valente, Ricardo Izar, Severino Ninho, Vinicius Carvalho, Weliton Prado, Bruno Covas, Chico Lopes, Deley, Elizeu Dionizio, Leonardo Quintão, Marcelo Aro, Marcelo Belinati e Sérgio Brito.

Sala da Comissão, em 9 de agosto de 2016.

Deputado **MARCO TEBALDI**

Presidente

**EMENDA ADOTADA PELA CDC AO PL 7.778, DE 2014**

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 **MARCO TEBALDI**

Presidente

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------