

**PROJETO DE LEI N° /2005**

**(Do Sr. Antonio Carlos Pannunzio)**

*Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União e dá outras providências*

**O CONGRESSO NACIONAL decreta :**

**Art. 1º** - Esta lei estabelece as normas fundamentais de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pela União.

**Art. 2º** - As normas desta lei aplicam-se aos serviços públicos prestados pela administração pública direta, indireta e fundacional, bem como aos serviços públicos prestados por particulares mediante concessão, autorização, permissão ou qualquer outra forma de delegação da União.

**Art. 3º** - São direitos básicos do usuário de serviços públicos :

I – a informação;

II – a qualidade na prestação do serviço;

III – o controle do serviço público.

**Art. 4º** - O direito à informação compreende a obtenção de informações precisas sobre:

I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II – o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento;

III – a tramitação de processos administrativos em que figure como interessado, inclusive as decisões tomadas e respectiva motivação;

IV – a autoridade ou órgão responsável pelo recebimento de queixas, reclamações, sugestões e comunicações assemelhadas.

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviços públicos deverá oferecer atendimento pessoal, telefônico e através de sítios de internet.

§ 1º - O atendimento telefônico será personalizado, com informação do responsável pelo atendimento da chamada.

§ 2º - O prestador de serviços públicos deverá disponibilizar centrais de atendimento pessoal e telefônico, garantida a existência mínima de uma central para cada unidade regional-administrativa do Estado Federado.

Art. 6º - A qualidade na prestação dos serviços públicos será assegurada mediante :

I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários;

II – atendimento realizado por ordem de chegada, assegurada prioridade para idosos, gestantes, pessoas enfermas e portadoras de deficiência;

III – igualdade no tratamento, vedada qualquer discriminação;

IV – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

V – fixação e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VI – adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários;

VII – manutenção de instalações limpas, sinalizadas e acessíveis aos usuários.

Parágrafo único – A observância do previsto neste artigo será apoiada mediante o desenvolvimento de programas de capacitação e aprimoramento gerencial e tecnológico do pessoal.

Art. 7º - O direito ao controle do serviço público será exercido mediante a organização de uma rede integrada de ouvidorias, garantida a participação dos usuários.

Parágrafo único – As ouvidorias serão articuladas em um sistema de defesa do usuário de serviços públicos, que será instituído mediante ato específico do Poder Executivo Federal.

Art. 8º - O processo administrativo fundado em ato previsto nesta lei será informado pelo disposto na lei federal nº 9784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O presente projeto de lei busca estabelecer as normas fundamentais para o amparo do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela União.

Este projeto tem como fundamento a exitosa experiência desenvolvida pelo Governo do Estado de São Paulo a partir da promulgação da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, resultante de proposta apresentada pelo saudoso Governador Mario Covas.

Assim, o Governo do Estado de São Paulo estabeleceu os direitos fundamentais dos usuários de serviços públicos, bem como ofereceu as garantias necessárias para o cumprimento dos dispositivos daquela lei, que ficou amplamente conhecida no Estado como a “Lei de Defesa do Usuário”.

Avançando para um novo paradigma de relacionamento do Poder Público com os administrados, a “Lei de Defesa do Usuário” do Estado de São Paulo inspirou diversas outras iniciativas semelhantes por todos os cantos do Brasil.

Assim, e a partir da constatação da ausência de normas específicas para a defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela União, entendemos oportuna e necessária a apresentação do presente projeto de lei, que esperemos alcance a aprovação dos senhores deputados e deputadas federais.

Sala das Sessões, em 09 de Março de 2005.

ANTONIO CARLOS PANNUNZIO

Deputado Federal – PSDB/SP