



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 4.907, DE 2005**

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

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

**DESPACHO:**

APENSE-SE A(O) PL-6953/2002

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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 esperamos alcance a aprovação dos senhores deputados e deputadas federais.

Sala das Sessões, em 15 de Março de 2005.

ANTONIO CARLOS PANNUNZIO  
Deputado Federal – PSDB/SP

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---

**LEI Nº 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999**

Regula o processo administrativo no âmbito da  
Administração Pública Federal.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da Administração Federal direta e indireta, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

§ 1º Os preceitos desta Lei também se aplicam aos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário da União, quando no desempenho de função administrativa.

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

I - órgão - a unidade de atuação integrante da estrutura da Administração direta e da estrutura da Administração indireta;

II - entidade - a unidade de atuação dotada de personalidade jurídica;

III - autoridade - o servidor ou agente público dotado de poder de decisão.

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

I - atuação conforme a lei e o Direito;

II - atendimento a fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;

III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição;

VI - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VII - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VIII - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

IX - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;

X - garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio;

XI - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;

XII - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados;

XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS ADMINISTRADOS

Art. 3º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

I - ser tratado com respeito pelas autoridades e servidores, que deverão facilitar o exercício de seus direitos e o cumprimento de suas obrigações;

II - ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas;

III - formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

IV - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei.

### CAPÍTULO III DOS DEVERES DO ADMINISTRADO

Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário;

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

.....  
.....

## LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, e dá outras providências.

### **O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:**

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único. A periodicidade será, no mínimo, anual.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

### Seção I Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I - a informação;

II - a qualidade na prestação do serviço;

III - o controle adequado do serviço público.

Parágrafo único. Vetado.

### Seção II Do Direito à Informação

Art. 4º O usuário tem o direito de obter 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 ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 28;

VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

.....  
.....

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