

PROJETO DE LEI Nº , DE 2006
(Do Sr. Antonio Carlos Mendes Thame)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público prestado por órgãos e entidades da União, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

**CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

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

I - pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

II - pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

III - 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 O Poder Executivo Federal publicará e divulgará periodicamente quadro geral detalhando a distribuição dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da União.

Parágrafo único. A periodicidade mencionada no *caput* será, no mínimo, anual.

CAPITULO 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.

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 requerente ou interessado;

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

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas nos incisos X e XXXIII do art. 5º da Constituição.

§ 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 art. 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários:

I - atendimento pessoal, por telefone ou por meio eletrônico;

II – informações extraídas de bancos de dados disponíveis por meio de rede de computadores;

III – os caminhos de acesso à estrutura dos prestadores de serviço e aos respectivos canais decisórios;

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

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

VI - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, devendo ser promovida

perante o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VII - banco de dados, de interesse público, abrangendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, para permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 6º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedada qualquer forma de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, sem imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções que não estejam expressamente previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas de procedimento previstos nos respectivos regulamentos;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida fundada de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos códigos de ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 8º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no âmbito da União ouvidorias e comissões de ética.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art. 9º Compete às ouvidorias avaliar a procedência de sugestões, reclamações e representações, encaminhando-as, quando reputá-las cabíveis, às autoridades competentes, inclusive às respectivas comissões de ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios e abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. As ouvidorias apresentarão à autoridade máxima do órgão, entidade ou empresa onde se situem, que encaminhará ao Presidente da República, relatório anual de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público a que se reportem.

Art. 10. Cabe às comissões de ética conhecer as consultas e representações formuladas contra servidores públicos ou empregados de concessionárias de serviços públicos, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, determinando a adoção das providências cabíveis para cada caso.

CAPITULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 11. Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao poder público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende as fases de instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicarão a data e o local de sua emissão e conterão a assinatura do agente público responsável por sua edição.

Art. 15. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias para elaboração de informações sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias para elaboração de pareceres, perícias e informações de caráter técnico, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante requerimento de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. O requerimento será dirigido à ouvidoria do órgão, entidade ou empresa responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do requerente ou de procurador habilitado a atuar em seu nome;

II - o domicílio do requerente e o local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria, quando se tratar de representação sobre irregularidades, ou acerca do objeto do pedido;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do requerente.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo, ficando facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de requerimento formulado nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. Será rejeitado, mediante decisão fundamentada, o requerimento manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação do requerente ou de seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou remeter os autos à autoridade superior devidamente instruído.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao requerente ou ao interessado:

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

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos ou avaliação do pedido.

Seção III Da Instrução

Art. 22. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito do requerente e demais interessados de juntar documentos ou de requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do requerente ou de outro interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 24. Ao requerente ou ao interessado, bem como aos respectivos procuradores, é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 25. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelo requerente, pelos demais interessados ou por terceiros, a respectiva intimação será procedida com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao requerente para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração de irregularidade contra a qual tenha movido representação, o descumprimento resultará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. Concluída a instrução, o requerente e os demais interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de procurador regularmente constituído.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei poderá adotar as seguintes decisões:

I – determinar o arquivamento dos autos ou encaminhá-los aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal que identifique, conforme o caso;

II - apresentar sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação específica e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras penalidades previstas nas legislações administrativa, civil e penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares aos quais tenha sido delegada a prestação de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V DO SISTEMA FEDERAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SISFUSP

Art. 29. Fica instituído o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canais de comunicação diretos entre os prestadores de serviços e os usuários, para aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programas integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público;

III - programas de qualidade adequado, que garantam os direitos do usuário;

IV - programas de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos

disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programas de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programas de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programas de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º Os dados colhidos pelo canais de comunicação previstos no inciso I do *caput* deste artigo serão utilizados na alimentação de programa de informações voltado a tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais tenha havido reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 30. Integram o Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP:

I - as ouvidorias;

II - as comissões de ética;

III - um colegiado, a ser regulamentado em decreto, voltado a centralizar informações dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da União, com representação dos usuários, para sistematizar e controlar as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. O Sistema Federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SISFUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPITULO VI

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 31. As comissões de ética e as ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem editados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 32. Até que seja instituído o colegiado previsto no inciso III do art. 30, suas atribuições serão exercidos pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Art. 33. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados no âmbito da União deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 34. A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 35. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A proposta que ora se justifica segue, com a máxima fidelidade, modelo que vem produzindo excelentes resultados no Estado de São Paulo. Adapta-se ao âmbito da União, com os ajustes necessários, a Lei

Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, da qual decorreram valiosos aperfeiçoamentos no serviço público no âmbito da mais importante unidade da federação.

É preciso recordar que a alteração ora sugerida vem com grande atraso. Desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, vigora no âmbito da Lei Maior dispositivo em que se asseguram os direitos garantidos pelo presente projeto (§ 3º do art. 37 da Constituição).

Apesar do razoável espaço de tempo a partir daí decorrido, o Poder Legislativo Federal ainda não chegou a uma conclusão acerca do assunto. Em razão da demora, parece mais do que oportuna a adoção de critérios e comandos amplamente sedimentados e até agora imunes a críticas e reservas oriundas da população que deles se beneficiou.

São esses os motivos que amparam a célere tramitação do projeto e sua aprovação pelos nobres Pares.

Sala das Sessões, em _____ de 2006.

Deputado Antonio Carlos Mendes Thame