

PROJETO DE LEI Nº _____ / 2011
(Do Sr. Weliton Prado)

Dispõe sobre proteção e
defesa do usuário do serviço
público e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Capítulo I
Das Disposições Gerais

Art. 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Federal direta e indireta, 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, ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas, quando no desempenho de função administrativa.

§ 2º – Os preceitos desta Lei também se aplicam aos particulares, mediante concessão, permissão, autorização, contrato, convênio, termo de parceria ou instrumento similar ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, somente no que concerne ao serviço público.

Art. 2º - Anualmente o Poder Executivo deverá publicar e divulgar quadro geral dos serviços públicos prestados pelos órgãos e Poderes do Estado, especificando os órgãos ou as entidades públicas e privadas responsáveis por sua realização.

Capítulo II
Dos Direitos dos Usuários
Seção I
Dos Direitos Básicos

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

- 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 interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, até mesmo 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 da República.

§ 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 acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou por meio eletrônico;
- 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 - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e crachás;
- VII - 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;
- VIII - 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.

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, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou 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 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 Público

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

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos nos Estados da Federação:

a) Ouvidorias;

b) 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 à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, até mesmo à Comissão de Ética, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou 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 superior relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10 - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

Art. 11 - As Comissões de Ética e as Ouvidorias serão compostas por representantes dos servidores públicos eleitos por eles diretamente.

Capítulo III

Do Processo Administrativo

Seção I

Disposições Gerais

Art. 12 - 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. 13 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei obedecerá ao disposto na Lei nº 9.784 de 29 de janeiro de

1999.

Capítulo IV Das Penalidades

Art. 14 - São penalidades disciplinares:

- I - advertência;
- II - suspensão;
- III - demissão;
- IV - cassação de aposentadoria ou disponibilidade;
- V - destituição de cargo em comissão;
- VI - destituição de função comissionada.

Art. 15. Na aplicação das penalidades serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais.

Parágrafo único. O ato de imposição da penalidade mencionará sempre o fundamento legal e a causa da sanção disciplinar.

Art. 16 - A advertência será aplicada por escrito.

Art. 17 - A suspensão será aplicada em caso de reincidência das faltas punidas com advertência e de violação das demais proibições que não tipifiquem infração sujeita a penalidade de demissão, não podendo exceder de 90 (noventa) dias.

§ 1º Quando houver conveniência para o serviço, a penalidade de suspensão poderá ser convertida em multa, na base de 50% (cinquenta por cento) por dia de vencimento ou remuneração, ficando o servidor obrigado a permanecer em serviço.

Art. 18 – As penalidades de advertência e de suspensão terão seus registros cancelados, após o decurso de 3 (três) e 5 (cinco) anos de efetivo exercício, respectivamente, se o servidor não houver, nesse período, praticado nova infração disciplinar.

Parágrafo único. O cancelamento da penalidade não surtirá efeitos retroativos.

Capítulo V

Do Sistema Mineiro de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIDE

Art. 19 – O Poder Executivo deverá instituir o Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIDE -, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

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

III - programa de qualidade adequado que garanta os direitos do usuário;

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

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

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

Art. 20 - Integram o Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

– SIDE -:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

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

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

Capítulo VI Das Disposições Transitórias

Art. 21 - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores pelo Chefe do Executivo e do Ministério Público Federal, no prazo de sessenta dias a contar da publicação desta lei.

Art. 22 - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de seis meses contados da vigência desta lei.

Art. 23 - Esta lei e suas disposições transitórias entram em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Verifica-se que o problema do mau atendimento e do descaso daqueles que estão incumbidos à prestação do serviço público perdura ao longo dos anos, mesmo com a estrita observância do princípios da moralidade e eficiência, elencados no art. 37, *caput*, da Constituição da República de 1988.

Nossa intenção não é esgotar nesta proposição todos os mecanismos que a lei deveria apresentar para proteger o cidadão que se utiliza de serviços prestados pela União. Ao contrário, nossa proposta espera estimular o debate nesta Casa acerca de urgente necessidade de elaborarmos uma legislação que, a exemplo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e dos Procons, permita uma real proteção ao cidadão

brasileiro junto aos serviços prestados pelo entes federados ou pelos particulares em regime de delegação. Ademais, é um mecanismo que permite aos governantes avaliar e acompanhar as políticas públicas implementadas em sua gestão.

Buscamos, portanto, instrumentalizar o cidadão que se dirige ao serviço público e não encontra a resposta adequada. São denúncias que morrem nas gavetas, sugestões que não são encaminhadas, repartições e serviços públicos praticamente desativados, excessiva burocracia, desinformação e processos parados na justiça.

Acreditamos que a tramitação desta proposição nas comissões temáticas desta Casa irá, indubitavelmente, enriquecer sobremaneira as sugestões que ora apresentamos, levando-nos a aprovar, com a brevidade que a questão exige, uma moderna lei de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos.

Sala das Sessões, em de fevereiro de 2011.

WELITON PRADO
DEPUTADO FEDERAL - PT/MG