

**PROJETO DE LEI N° , DE 2011**  
**(Do Sr. Rodrigo Garcia)**

Regulamenta o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública.

O Congresso Nacional decreta:

**CAPÍTULO I**

**Disposições preliminares**

**Art. 1º** Esta Lei regulamenta o disposto no enunciado e nos incisos I e II do § 3º do art. 37 da Constituição, estabelecendo formas de participação do usuário na Administração Pública.

**Art. 2º** Para os fins desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia de serviço público executado diretamente por órgão ou entidade da Administração Pública, ou com que com eles estabeleça outras formas de contato, mediante as quais:

a) seja atendido para recebimento e processamento de reivindicações relacionadas a direitos que mantenha ou acredite manter perante a Administração Pública;

b) apresente reclamações ou elogios quanto ao atendimento que lhe é prestado, bem como sugestões para aperfeiçoamento de serviços;

c) avalie, na forma desta Lei, os serviços levados a efeito pela Administração Pública;

d) solicite acesso a registros administrativos ou a informações sobre atos de governo;

e) contribua, mediante outras formas estabelecidas nesta Lei, para a definição do conteúdo e da aplicação prática de políticas públicas elaboradas e levadas a efeito pela Administração Pública;

II – Administração Pública: órgão ou entidade integrante da Administração Pública direta e indireta da União, inclusive os inseridos no âmbito da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Poder Judiciário federal, do Ministério Público da União e do Tribunal de Contas da União;

III – agente: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente e sem remuneração.

## CAPÍTULO II

### Do atendimento aos usuários por parte da Administração Pública

Art. 3º A Administração Pública observará, no atendimento aos usuários, os seguintes pressupostos:

I – dignidade, boa-fé, publicidade, celeridade e urbanidade;

II – proibição a julgamentos antecipados ou a atitudes caracterizadas por discriminação ou preconceito;

III – valorização da pessoa humana;

IV – prestação imediata das informações solicitadas, ressalvadas as que possam violar a intimidade, a vida privada, a honra e a

imagem dos envolvidos, bem como aquelas cuja divulgação coloque em risco a segurança da sociedade e do Estado brasileiros.

Art. 4º São consideradas, para os fins desta Lei, práticas de atendimento objetivamente impostas à Administração Pública:

I – o estabelecimento de canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II – a atuação com conhecimento de causa, agilidade, precisão e cortesia;

III – o reconhecimento da diversidade de opiniões e o respeito aos usuários que as veicularem;

IV – a preservação da livre expressão e da capacidade de discernimento do usuário;

V – a simplificação de procedimentos e a eliminação de exigências cuja utilidade não possa ser objetivamente demonstrada;

VI – a imparcialidade, o senso de justiça e a motivação de decisões;

VII – o uso eficaz e econômico de recursos;

VIII – a modicidade de emolumentos de qualquer natureza, cuja arrecadação não poderá superar os custos dos quais decorram;

IX – a sinalização de compreensão facilitada, inclusive em relação a pessoas portadoras de deficiência, bem como a limpeza e o conforto de instalações;

X – a permanente avaliação e revisão de técnicas e procedimentos, promovida interna e externamente, mediante a utilização de instrumentos específicos definidos em regulamento, consideradas nos respectivos procedimentos, obrigatoriamente, observações, críticas, sugestões e elogios apresentados e reduzidos a termo pelos usuários;

XI – a realização periódica de pesquisas de satisfação e de opinião;

XII – a criação de unidades específicas de ouvidoria, para colhimento institucional de reclamações, críticas, sugestões ou elogios.

Art. 5º É vedado ao agente encarregado de prestar atendimento ao usuário:

I – aproveitar as condições de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário para impor exigências cuja razoabilidade não seja demonstrável de forma objetiva;

II – deixar, sem justificativa suficiente, de ouvir com atenção e respeito as ponderações do usuário durante o atendimento;

III – interromper, adiar ou preterir o atendimento para o cumprimento de tarefas de ordem administrativa desvinculadas da consecução das respectivas finalidades, salvo se comprovada situação de emergência;

IV – utilizar, durante o atendimento, terminologia, sigla, símbolo ou jargão técnico que dificultem o estabelecimento de diálogo de forma clara e inequívoca;

V – implementar de forma injustificada medidas administrativas que resultem em restrição ao horário de atendimento e ao acesso às áreas para tanto reservadas.

### CAPÍTULO III

#### Do acesso a registros administrativos e atos de governo

Art. 6º Mediante requerimento específico, serão disponibilizadas aos usuários informações relativas a registros administrativos e a atos de governo, em especial os relacionados no art. 7º desta Lei, desde que o respectivo fornecimento não seja suscetível de violar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos envolvidos ou de colocar em risco a segurança da sociedade e do Estado brasileiros.

Parágrafo único. A recusa do fornecimento das informações de que trata o *caput* deste artigo identificará, entre os motivos ali

relacionados, os que tenham sido utilizados como fundamento da decisão administrativa na qual estiver inserida.

Art. 7º É assegurado ao usuário pleno e inequívoco acesso:

I – à especificação de prioridades que norteiem o estabelecimento e a execução de políticas públicas;

II – aos locais de atendimento, ao pleno e prévio conhecimento do horário em que seja promovido e das exigências que precise satisfazer para atender aos seus objetivos;

III – aos valores dos emolumentos que lhe sejam exigidos e aos critérios de cálculo utilizados para defini-los;

IV – a informações cadastrais ou de outra natureza, mantidas pela Administração Pública, que lhe sejam relativas;

V – aos critérios, metodologia e resultados das avaliações periódicas de serviços, previstas no inciso X do art. 4º desta Lei;

VI – aos autos de qualquer processo ou procedimento administrativos ou judiciais que não transcorram em sigilo;

VII – ao nome de agentes e autoridades e aos cargos, empregos e funções que ocupem, tanto no local onde se desenvolvam as respectivas atividades quanto no portal junto à rede mundial de computadores mantido pelo órgão ou entidade aos quais prestem serviços.

Art. 8º O valor dos contratos administrativos correspondentes e as respectivas dotações orçamentárias serão exibidos de forma ostensiva no local em que esteja sendo realizada obra pública e no portal mantido pelo órgão ou entidade que o esteja promovendo junto à rede mundial de computadores.

Art. 9º É obrigatório o fornecimento gratuito de senha de acesso externo para permitir ao usuário consultar sistemas automatizados por meio dos quais seja efetivado o registro contábil das despesas e receitas públicas.

§ 1º A senha de que trata o *caput* será fornecida de modo que impeça o usuário de promover alterações nas informações registradas e impossibilite a visualização de informações cuja divulgação:

I – desrespeite o direito à privacidade de agentes e autoridades;

II – coloque em risco a segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º O acesso do usuário a informações relativas à retribuição paga a agente será efetivado de forma a impossibilitar a combinação dos valores praticados com a identificação do beneficiário a que se destinam.

## CAPÍTULO IV

### Das demais formas de participação do usuário na Administração Pública

Art. 10. A adoção e a implementação de política pública de qualquer natureza, a deliberação, por Tribunal Superior, de assunto de manifesta repercussão social e a apreciação de matéria legislativa de notória relevância serão obrigatoriamente precedidas de audiência aberta à população, com representantes da sociedade civil e de grupos diretamente afetados.

Art. 11. Durante o processo de elaboração dos projetos de lei previstos no art. 165 da Constituição, serão ouvidas as comunidades sobre as quais repercutam diretamente projetos e atividades envolvidos no bojo daquelas matérias.

Parágrafo único. As contribuições extraídas em decorrência do disposto no *caput* deste artigo serão reduzidas a termo e encaminhadas aos respectivos órgãos legislativos juntamente com as exposições de motivos acrescidas aos respectivos projetos de lei.

Art. 12. Os órgãos colegiados destinados a deliberações relacionadas com processos administrativos conterão pelo menos um membro destinado a representar o usuário.

Art. 13. Os espaços dedicados à divulgação de notícias nos sítios mantidos pela Administração Pública junto à rede mundial de computadores concederão ao usuário a possibilidade de introduzir comentários.

§ 1º É facultada a expedição de norma administrativa que permita a exclusão ou a rejeição de comentários de caráter ofensivo à honra e à dignidade de pessoas físicas e jurídicas, observado o disposto nos §§ 2º e 3º deste artigo.

§ 2º Se o usuário houver fornecido meios suficientes para adoção dessa providência, a Administração Pública deverá notificá-lo acerca dos motivos que fundamentaram a exclusão ou a rejeição de seus comentários.

§ 3º As pessoas físicas ou jurídicas que sejam objeto de comentários de caráter ofensivo à honra e à dignidade serão notificadas a respeito do fato.

## CAPÍTULO V

### Das disposições transitórias e finais

Art. 14. Aplica-se o disposto nesta Lei a processos, procedimentos e atos administrativos cujos objetivos ou efeitos não se encontrem exauridos na data de sua publicação.

Art. 15. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Passados quase treze anos desde a promulgação da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, permanece sem regulamentação um dos dispositivos mais relevantes por ela introduzidos na Lei Maior. Trata-se do § 3º do art. 37 da Carta, em que se prevê a edição de diploma legal destinado

a disciplinar “as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta”, conforme se lê no aludido dispositivo.

Tal providência, contudo, ao ser levada a efeito, precisará levar em conta que o dispositivo em questão subdivide-se em segmentos de alcance e de propósitos distintos. O enunciado e os incisos I e II do § 3º do art. 37 da Carta tratam de assuntos relacionados à organização interna dos entes federados, não sendo possível que a União expeça regras jurídicas relativas ao tema aplicáveis às demais instâncias da federação, ao contrário do que se verifica no inciso III do dispositivo, onde a inserção de normas de caráter penal remete a matéria à competência privativa do Poder Legislativo federal.

Assim, a regulamentação do enunciado do § 3º do art. 37 da Carta e de seus dois primeiros incisos constitui o intuito da presente proposição, mas, antes de justificá-la no que diz respeito ao mérito, cabe tecer as seguintes considerações:

a) não se incluem no presente projeto serviços públicos delegados pelo Estado a particulares, visto que a norma constitucional ora regulamentada refere-se estritamente à “administração pública direta e indireta”;

b) não se confundem os dispositivos inseridos nesta proposição com a edição de normas de organização interna da Administração Pública, na medida em que a proposta ora sob justificativa limita-se a estabelecer parâmetros jurídicos a elas externos, que deverão, no entanto, ser respeitados quando aquelas forem instituídas.

Feitas essas considerações de ordem preliminar, que demonstram a plena observância da proposição no que diz respeito ao ordenamento constitucional em que se encontra inserida, cabe advertir os nobres Pares acerca da extrema relevância de seu conteúdo. Com efeito, não se tem notícia, salvo melhor juízo, da edição de normas jurídicas de semelhante conteúdo em nenhum outro país.

Assim, a previsão constitucional ora atendida permite ao Brasil, como nesta oportunidade se providencia, estabelecer e seguir parâmetros verdadeiramente revolucionários na relação entre sociedade e Administração Pública. Se aceitos seus termos, serão introduzidos no direito pátrio mecanismos que ampliam e sofisticam os termos da nossa democracia,

permitindo que sejam rompidos diversos limites impostos pelo sistema meramente representativo.

Tendo em vista essa premissa, torna-se tarefa árdua destacar um outro dispositivo, mas não há como deixar de conferir especial atenção ao terceiro dos cinco capítulos em que o projeto se encontra fragmentado. São ali encontrados comandos que tornam pleno e irrestrito o acesso dos cidadãos à intimidade da Administração Pública, em termos que deixam superados no tempo os anteriores esforços de promoção de transparência na gestão do interesse coletivo.

Recentemente, como se sabe, a Corte Constitucional provocou enorme decepção sobre o homem comum do povo, ao negar aplicação imediata a projeto de lei apresentado por sua iniciativa. Espera-se que esse duro veredito tenha, como divulgaram os ministros que compuseram a maioria, sido baseado no respeito a parâmetros de ordem técnica e jurídica, mas é difícil imaginar que resultado como esse viesse a ser obtido se houvesse maior sintonia entre os que decidem em nome do povo e a opinião oferecida diretamente pela população. Contribuir para que em oportunidades futuras haja maior sensibilidade com os legítimos anseios de população, em decisões legislativas, judiciais ou administrativas, é outro subproduto essencial da proposição que ora se subscreve.

Por todos esses motivos, espera-se que o projeto chegue ao conhecimento dos brasileiros e de seus representantes no Parlamento, atendendo às expectativas que lhe são inerentes, que levam à resoluta convicção de que a matéria merece das duas Casas Legislativas o acolhimento de seus termos no menor prazo de tempo possível.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Deputado RODRIGO GARCIA