



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI

Nº 674-B, DE 1999

(Do Sr. Celso Russomanno)

"Dispõe sobre a participação e defesa do usuário dos serviços públicos e dá outras providências".

(AS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54); E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II, "g")

S U M Á R I O

I - Projeto Inicial

II - Projetos apensados: PL.-1.678/99 - PL.-1.896/99 - PL.2.086/99

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias:

- termo de recebimento de emendas
- parecer do relator
- parecer da Comissão

IV - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- termo de recebimento de emendas
- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- termo de recebimento de emendas ao substitutivo
- parecer da Comissão
- substitutivo adotado pela Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:**CAPÍTULO I**
Das Disposições Preliminares

Art. 1º - Esta lei estabelece normas gerais sobre o regime de participação e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no exercício da função administrativa, diretamente ou sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

Parágrafo único - Considera-se usuário a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza ou pode utilizar os serviços referidos neste artigo.

Art. 2º - No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral dos serviços públicos, indicando:

I - a entidade ou órgão executor;

II - a autoridade administrativa a que está subordinada ou vinculada a entidade ou órgão executor;

III - a avaliação, quando houver, dos serviços prestados no exercício anterior;

IV - o prazo, a forma e local para os usuários apresentarem reclamações e sugestões referentes aos serviços.

Art. 3º - Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios da universalidade, generalidade, cortesia, transparéncia, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

Art. 4º - Para a adequada prestação dos serviços públicos é indispensável a participação do usuário no planejamento, fiscalização da execução e avaliação dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e as de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício.

Parágrafo único - Consideram-se meios necessários ao exercício da participação:

I - livre acesso às informações referentes ao planejamento, execução, fiscalização, avaliação, custo, segurança, duração, eficácia, normas legais regulamentares e, quando cabíveis, contratuais que regulam a execução do serviço;

II - acesso direto e facilitado do usuário:

- a) ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço;
- b) ao órgão ou entidade a que o executor do serviço estiver vinculado ou subordinado;
- c) ao Serviço de Atendimento do Usuário, à Comissão de Avaliação e aos Conselhos Nacional, Estadual e Municipal de Serviço Público, nos termos desta lei.

III - registro gratuito, sem requisitos formais e mediante entrega de recibo, de sugestões e críticas sobre o serviço prestado e a forma de sua execução.

Art. 5º - A participação do usuário poderá ser exercida diretamente ou através das entidades indicadas no artigo 10 desta lei.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 6º - São direitos do usuário, sem prejuízo de outros decorrentes de tratado, convenções, leis, atos e contratos:

I - a adequada prestação dos serviços, nos termos do art. 3º desta lei;

II - a participação no planejamento, na fiscalização da execução e avaliação dos serviços;

III - o acesso a registros administrativos e informações sobre atos do governo, observado o disposto no artigo 5º, XXXIII, da Constituição Federal;

IV - a obtenção e utilização do serviço com liberdade de escolha, observadas as normas legais;

V - o sigilo e acesso das informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores dos serviços, observado o disposto no artigo 5º, X, da Constituição Federal, podendo fotocopiá-las;

VI - o acesso e fruição do serviço sem discriminação;

VII - atendimento preferencial, no caso de usuário idoso, gestante ou portador de deficiência física.

Art.7º - Aplica-se subsidiariamente a esta lei o contido na Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990, em especial os dispositivos que tratam:

- I - dos direitos básicos do consumidor;
- II - da proteção ao consumidor e reparação dos danos;
- III - da responsabilidade do fornecedor de serviços;
- IV - das práticas comerciais e cláusulas contratuais abusivas.

Art. 8º- 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.

CAPÍTULO III Dos Deveres do Usuário

Art. 9º - São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé;
- II - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;
- III - comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas pelos prestadores dos serviços;
- IV - não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento;
- V - não alterar a verdade dos fatos;
- VI - não opor resistência injustificada para a prestação adequada dos serviços.

CAPÍTULO IV Da legitimação

Art. 10 - Estão legitimados para o exercício da participação e defesa dos direitos estabelecidos nesta lei:

- I - o usuário;
- II - a entidade legalmente constituída há mais de um ano que inclua entre seus objetivos institucionais a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei.

CAPÍTULO V

Do Conselho Nacional de Serviço Público

Art.11 - Fica criado, no âmbito da União, o Conselho Nacional de Serviço Público, órgão consultivo do Poder Executivo, com a finalidade de formular e fiscalizar as políticas gerais e setoriais de prestação dos serviços públicos.

§ 1º - O Conselho Nacional de Serviço Público será composto por:

I - vinte e cinco por cento de membros indicados pelo Poder Público;

II - vinte e cinco por cento de membros indicados pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos;

III - cinqüenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de usuários de serviços públicos, legalmente constituídas há mais de dois anos;

§ 2º - Caberá ao Conselho Nacional de Serviço Público:

I - opinar sobre a política nacional de serviço público, especialmente no que se refere à defesa dos direitos e interesses do usuário;

II - propor critérios para a delegação dos serviços;

III - estabelecer as diretrizes de prestação, avaliação e aprimoramento dos serviços;

IV - realizar consultas e audiências públicas no caso de questões de relevância que envolvam interesse geral;

V - estabelecer outros meios que favoreçam o efetivo exercício dos direitos de participação e de defesa do usuário estabelecidos nesta lei;

VI - indicar um Ouvidor para a defesa do usuário, observadas as disposições desta lei;

VII - publicar, anualmente, em meio oficial e em jornal de grande circulação, relatório circunstanciado de suas atividades;

§ 3º - As sessões do Conselho serão públicas e suas pautas deverão ser publicadas em meio oficial com antecedência mínima de quarenta e oito horas.

§ 4º - Os Estados, o Distrito Federal e os Municípios que instituírem órgãos colegiados, com observância das disposições deste artigo, atuarão de forma integrada ao Conselho Nacional de Serviço Público.

CAPÍTULO VI

Dos Serviços de Atendimento ao Usuário

Art. 12 - Os prestadores de serviços públicos manterão Serviço de Atendimento ao Usuário, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de fiscalizar a adequação e eficiência do atendimento.

§ 1º - Os Serviços de Atendimento ao Usuário deverão:

I - situar-se em locais de fácil acesso ao usuário;

II - afixar de forma legível e didática:

a) o local e hora de atendimento, bem como o nome do responsável pelo serviço;

b) a descrição dos serviços e dos indicadores de desempenho;

c) as eventuais modificações previstas na prestação do serviço, explicitando suas condições e duração;

d) o resultado da avaliação efetuada no exercício anterior.

Art. 13 - As sugestões e reclamações do usuário relativas à prestação dos serviços serão numeradas e registradas em livro próprio, mediante entrega de certificado de registro.

§ 1º - Os registros a que se refere este artigo serão públicos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

§ 2º - Os prestadores de serviços colocarão à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a elaboração das sugestões e reclamações.

Art. 14 - Os Serviços de Atendimento ao Usuário encaminharão anualmente relatório circunstanciado de suas atividades às Comissões de Avaliação previstas no artigo 15 desta lei.

CAPÍTULO VII

Das Comissões de Avaliação

Art. 15 - A qualidade dos serviços e a observância dos direitos e princípios estabelecidos nesta lei serão periodicamente avaliados, externa e internamente, pelo prestador do serviço e por uma Comissão de Avaliação especialmente constituída para este fim, observando-se:

I - a Comissão de Avaliação será composta por:

a) cinqüenta por cento de membros indicados pelo Poder Público quando o serviço for prestado pela administração pública direta ou indireta, e quando o serviço for prestado por particular, vinte e cinco por cento de membros indicados pelo executor do serviço e vinte e cinco por cento de membros indicados pelo órgão ou entidade do Poder Público;

b) cinqüenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de defesa do usuário;

II - os membros indicados ou eleitos para compor a Comissão de Avaliação terão mandato de dois anos, admitida uma recondução;

III - os membros da Comissão de Avaliação não serão remunerados, ressalvada a ajuda de custo por reunião da qual participem;

IV - a Comissão de Avaliação poderá ser assessorada por pessoa física ou jurídica especializada;

V - o ato de instalação da Comissão de Avaliação deverá ser publicado em órgão oficial e amplamente divulgado, devendo conter:

a) indicação dos membros e o segmento que representam;

b) o prazo de funcionamento;

c) o prazo, modo e local para o usuário apresentar reclamações e sugestões referentes aos serviços.

§ 1º - a avaliação a que se refere este artigo terá periodicidade anual, devendo ser publicada e amplamente divulgada pelo prestador do serviço, indicando, obrigatoriamente:

a) o serviço público prestado;

b) as pessoas jurídicas de direito público ou privado responsáveis pela prestação e supervisão do serviço;

- c) os membros da Comissão de Avaliação;
- d) o atendimento aos princípios e direitos estabelecidos nesta lei;
- e) o cumprimento das metas eventualmente fixadas para a prestação do serviço;
- f) as reclamações, sugestões e representações relativas à prestação dos serviços;
- g) a avaliação do Serviço de Atendimento ao Usuário;
- h) o parecer do órgão responsável pela prestação ou supervisão do serviço; e,
- i) quando houver, a declaração de voto.

CAPÍTULO VIII

Das Ouvidorias de Defesa do Usuário

Art. 16 - Fica criada, no âmbito da União, a Ouvidoria de Defesa do Usuário de Serviço Público, órgão subordinado ao Conselho Nacional de Serviço Público.

Art. 17 - O Ouvidor será indicado pelo Conselho Nacional de Serviço Público e nomeado pelo Presidente da República, após arguição e aprovação pelo Senado Federal, com mandato de dois anos, permitida uma recondução.

Art.18 - Ao Ouvidor competirá:

I - atuar, de ofício ou por provocação, na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos do usuário dos serviços públicos contra atos e omissões ilegais ou manifestamente injustos praticados pelos prestadores de serviço;

II - receber e apurar as reclamações ou denúncias relativas à prestação dos serviços, recomendando aos órgãos competentes, quando cabível, a instauração de sindicâncias, processos administrativos ou auditorias;

III - recomendar a correção de atos e procedimentos que violem os princípios estabelecido nesta lei;

IV - sugerir aos prestadores medidas de aprimoramento e adequação dos serviços;

V - difundir amplamente os direitos do usuário;

VI - apresentar anualmente ao Conselho Nacional de Serviço Público relatório circunstanciado de suas atividades e dos resultados obtidos.

§ 1º - Não serão objeto de apreciação do Ouvidor as questões judiciais administrativas pendentes de decisão.

§ 2º - O recebimento de reclamações ou denúncias pelo Ouvidor não implicará na suspensão ou interrupção dos prazos administrativos.

Art. 19 - O Ouvidor, no uso de suas atribuições, terá acesso a todo e qualquer documento referente à prestação dos serviços, podendo requisitá-lo para exame e posterior devolução.

Art. 20 - Todos os servidores do Poder Público deverão prestar apoio e informações ao Ouvidor em caráter prioritário e em regime de urgência.

§ 1º As informações requisitadas, por escrito, pelo Ouvidor, deverão ser prestadas no prazo de 72 (setenta e duas) horas, responsabilizando-se quem der causa ao atraso.

§ 2º A impossibilidade de cumprir o prazo determinado no parágrafo anterior deverá ser comprovada, em igual prazo.

Art. 21 - Ao Ouvidor será vedado:

I - receber, a qualquer título e sob qualquer pretexto, honorários, porcentagens ou custas;

II - exercer outra função pública ou atividade privada remunerada de qualquer espécie, salvo a de magistério superior;

III - participar de sociedade comercial, na forma da lei;

IV - exercer atividade político-partidária, salvo exceções previstas em lei.

Art. 22 - Qualquer cidadão poderá representar contra o Ouvidor junto ao Conselho Nacional de Serviço Público, assegurado o direito a ampla defesa e ao contraditório.

Parágrafo único - Será destituído do cargo o Ouvidor que:

I - infringir o disposto no artigo anterior;

II - abusar das prerrogativas do cargo;

III - negligenciar o cumprimento de suas atribuições;

IV - sofrer condenação criminal em sentença transitada em julgado.

Art. 23 - O Ouvidor poderá requisitar, com ônus, servidores de órgãos ~~e/~~ entidades integrantes da administração pública direta e indireta, quaisquer que sejam as funções a serem exercidas, observado o disposto no artigo 18 desta lei.

Art. 24 - As Ouvidorias criadas pelos órgãos colegiados instituídos na forma do artigo 11 parágrafo 4º desta lei, poderão atuar de forma integrada à Ouvidoria de Defesa do Usuário de Serviço Público.

CAPÍTULO IX

Da Apuração de Violation dos Direitos do Usuário

Art. 25 - De ofício ou mediante representação do interessado, o dirigente do órgão responsável pela prestação do serviço promoverá a apuração de qualquer violação dos direitos do usuário que chegue ao seu conhecimento.

Art. 26 - A instauração do processo será feita por ato administrativo devidamente fundamentado em que se designará o servidor encarregado da apuração dos fatos, sendo-lhe assegurado todos os meios e recursos necessários ao desempenho da tarefa que lhe foi atribuída.

Art. 27 - Os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão, e com a assinatura do agente público responsável.

Art. 28 - Serão observados os seguintes prazos:

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

II - quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - cinco dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - cinco dias, para decisões no curso do processo;

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

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

Art. 29 - Se no decorrer da apuração surgirem provas, ainda que indiciárias, digam respeito a possível responsabilidade de algum servidor ou preposto de pessoa física ou jurídica de direito privado prestadora de serviço público, deverá ele ser ouvido e prestar esclarecimentos, facultando-se-lhe produzir provas que julgar convenientes.

Art. 30 - Durante a tramitação do processo serão assegurados aos interessados os direitos de:

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

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

III - formular alegações e apresentar documentos os quais serão juntados aos autos e levados em consideração pelo responsável pela apuração dos fatos.

Art.31 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento autorizará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art.32 - Concluída a instrução, o responsável pela apuração deverá elaborar relatório de todos os atos do processo e opinar conclusivamente, encaminhando os autos à autoridade que determinou a instauração do processo.

Art. 33 - O dirigente do órgão responsável pela apuração deverá proferir decisão que, conforme o caso, poderá ser:

I - arquivamento dos autos;

II- determinação da prática dos atos que se fizerem necessários para atendimento dos direitos do usuário;

III- encaminhamento dos autos ou das peças que julgue pertinentes ao órgão competente para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal contra os responsáveis pelas violações dos direitos do usuário ou, se competente, determinar a apuração.

Art. 34 - Sempre que no processo for identificada alguma deficiência na

prestação dos serviços, por inadequação de procedimentos, deficiência de meios ou por outra qualquer causa, a autoridade responsável pela decisão final promoverá correção de tudo quanto entendido como insatisfatório.

Art. 35 - Aplicam-se ao processo regulado neste Capítulo, no que forem compatíveis, os preceitos legais do processo administrativo.

CAPÍTULO X

Das Disposições Transitórias e Finais

Art.36 - Fica o Poder Executivo autorizado no ano de 1999 a efetuar as despesas necessárias à instalação do Conselho Nacional de Serviço Público e da Ouvidoria de Defesa do Usuário, podendo remanejar, transferir ou utilizar saldos orçamentários, empregando como recursos dotações destinadas às atividades finalísticas e administrativas do Ministério do Orçamento e Gestão.

Art. 37 - Os contratos mantidos entre o Poder Público e prestadores privados de serviços públicos deverão ser adequados às exigências estabelecidas nesta lei no prazo de 90 (noventa) dias, contado de sua publicação.

Art. 38. Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Que cidadão brasileiro já não enfrentou filas homéricas, descaso, lentidão, mau-humor e até distrato por parte do servidor público, sem contar o extravio e desaparecimento de documentos.

É importante ressaltar que não se trata da totalidade dos serviços públicos e seus servidores, mas existe uma parte que acaba por desprestigiá-lo, fazendo parecer que o funcionário público não quer trabalhar e que o consumidor do serviço público é apenas um pedinte e não tem direitos.

A fim de melhorar a qualidade dos citados serviços e regulamentando o artigo 37, §3º da Constituição Federal em vigor e artigo 27 da Emenda Constitucional n.º 19, resolvemos apresentar projeto de lei de competência do Legislativo com o objetivo de melhor a qualidade.

Os serviços públicos devem ser prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios da universalidade, generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

Este Projeto visa estabelecer eficientes regras sobre ~~o regime de~~ participação e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no exercício de suas funções ou sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

Para a adequada prestação dos serviços públicos é indispensável a participação do usuário no planejamento, fiscalização da execução e avaliação dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e às de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício.

Nesse sentido e preocupado com a qualidade dos serviços públicos, é que proponho o presente projeto de lei, o qual espero venha a merecer o apoio e a aprovação dos meus pares.

Atenciosamente,

20/09/99


Deputado Celso Russomanno
PPB/SP

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI**
CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

TÍTULO II
Dos Direitos e Garantias Fundamentais

CAPÍTULO I
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade

do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos* seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

TÍTULO III Da Organização do Estado

CAPÍTULO VII Da Administração Pública

SEÇÃO I Disposições Gerais

Art. 37 - A administração pública direta, indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

* Artigo, "caput" com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

* § 3º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

* *Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

* *Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

* *Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.*

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o resarcimento ao erário, na forma e graduação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

.....

.....

EMENDA CONSTITUCIONAL 19 DE 04 DE JUNHO 1998

MODIFICA O REGIME E DISPÕE SOBRE PRINCÍPIOS E NORMAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, SERVIDORES E AGENTES POLÍTICOS, CONTROLE DE DESPESAS E FINANÇAS PÚBLICAS E CUSTEIO DE ATIVIDADES A CARGO DO DISTRITO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

.....

Art. 27 - O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

.....

.....

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA CONSUMIDOR

TÍTULO I Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 1º - O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

PROJETO DE LEI

Nº 1.678, DE 1999

(Do Sr. Paulo Octávio)

Institui a lei de defesa do usuário de serviços públicos.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999.)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei regulamenta, nos termos do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal.

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

I – usuário de serviço público, a pessoa, física ou jurídica, ou a coletividade de pessoas às quais se destine a prestação de serviço público ou que sejam atendidas por agente público em razão de assunto no qual estejam diretamente interessadas ou no qual tenha interesse terceiro que tenha confiado mandato especificamente voltado a essa finalidade;

II – serviço público, toda atividade desenvolvida pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, inclusive no âmbito das concessionárias e permissionárias de serviços públicos, voltada de forma permanente ou esporádica a assegurar utilidade ou conveniência à população ou ao atendimento, ainda que eventual, de usuário de serviço público;

III – fornecedor de serviço público, a pessoa, física ou jurídica, que, permanente ou eventualmente, gerencie ou mantenha a prestação de serviço público ou o atendimento de usuário de serviço público mediante o concurso de agente público;

IV – agente público, a pessoa encarregada da execução direta de serviço público.

Art. 3º São direitos do usuário de serviço público:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas potencialmente lesivas no fornecimento de serviços públicos;

II – a divulgação dos serviços públicos à sua disposição e a educação acerca de seu uso, vedado o enaltecimento de autoridade ou de agente público;

III – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos;

IV – o acesso aos órgãos administrativos, mediante reclamações formuladas por escrito, nos termos desta lei e com os efeitos aqui estabelecidos;

V – a inversão do ônus da prova a seu favor, em processo civil ou administrativo, quando for verossímil sua alegação ou quando for hipossuficiente;

VI – a assistência judicial e administrativa gratuita, quando for comprovadamente carente de recursos, ou quando não possa supri-la sem prejuízo de sua subsistência;

VII – a liberdade de escolha, quando o serviço público for prestado mediante concessão ou permissão a empresas privadas, só podendo ser recusada a concessão ou a permissão, para execução, sem o concurso de patrimônio público, a risco exclusivo do concessionário ou permissionário, em qualquer área, pela comprovação do desatendimento de condições previamente estabelecidas que sejam essenciais à adequada prestação do serviço, observada a celebração de contrato administrativo nos termos da legislação aplicável;

VIII – a minimização do ônus financeiro que tenha de arcar para acesso aos serviços, garantida a prestação gratuita ou subsidiada para os usuários a que se refere a parte final do inciso V;

IX – o sigilo, em relação a terceiros, ressalvada ordem judicial específica, de informações pessoais a seu respeito armazenadas por fornecedor de serviço público, bem como o acesso amplo e gratuito a tais informações;

X – o atendimento em ordem sequencial previamente estabelecida, obedecidos critérios impressos e de conhecimento público, ressalvado o atendimento de gestantes, deficientes e idosos, assim consideradas as pessoas com 60 (sessenta) anos ou mais, que deverá ser concomitantemente prioritário em relação aos que não reúnem tais condições;

XI – a cortesia, a eficiência, a generalidade e a presteza no fornecimento do serviço ou na execução de atividade de atendimento;

XII – a modernidade das técnicas, dos equipamentos, dos sistemas e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

XIII – a possibilidade, nos termos de regulamentos expedidos e divulgados pelos fornecedores de serviços públicos, de opinar sobre o desempenho funcional dos agentes públicos, inclusive para os fins da lei complementar a que se refere o art. 41, § 1º, III, da Constituição;

XIV – o acesso irrestrito aos registros contábeis mantidos, nos termos da legislação aplicável, por fornecedores de serviço público;

XV – a continuidade e a permanência do serviço prestado, ressalvada a paralisação por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações ou por inadimplemento por mais de 10 (dez) dias de congação a seu cargo, observado o disposto no inciso VIII e assegurado o prévio aviso antes que seja cortado o fornecimento;

XVI – a proibição de que seja submetido a constrangimento, a ameaça ou ao ridículo em decorrência de inadimplemento;

XVII – a repetição em dobro de quantias pagas a maior em decorrência de cobrança indevida;

XVIII – o estabelecimento de ouvidoria ou órgão correspondente por parte dos fornecedores de serviço público, com plena independência funcional e mandato de 2 (dois) anos, só interrompido por força de desidio ou de improbidade administrativa, comprovadas em processo administrativo específico.

Art. 4º São deveres do usuário de serviços públicos, sob pena de não se aplicar à reclamação que apresente o disposto no art. 7º:

I – expor os fatos conforme a verdade;

II – proceder com urbanidade e boa-fé;

III – não agir de modo temerário;

IV – prestar informações que lhe forem solicitadas quando indispensáveis à adequada execução dos serviços;

V – cumprir o disposto na lei, nos regulamentos e nos contratos que celebre com os fornecedores de serviços públicos.

Art. 5º A reclamação relativa à prestação inadequada de serviços públicos ou contra a existência de negligência ou abusividade imputadas a fornecedor de serviço público ou a agente público será formulada por escrito, encaminhada à ouvidoria ou ao órgão equivalente a que se refere o art. 3º, XVIII, e apresentada no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato ou ato a que se refira, contendo:

I – a descrição da disfunção na prestação do serviço;

II – o local e a data de sua ocorrência;

III – as testemunhas do fato ou do ato, se houver, e os demais instrumentos de prova que tenham sido obtidos;

IV – os agentes públicos envolvidos, se for possível identificá-los;

V – a assinatura do reclamante.

Parágrafo único. A reclamação a que se refere o *caput* será respondida no prazo de (90) noventa dias, a contar de seu recebimento, publicando-se a resposta, em órgão oficial de imprensa, previamente definido, no mesmo interstício.

Art. 6º O fornecedor de serviço público responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados

dos usuários de serviços públicos em decorrência do descumprimento disposto nesta lei.

Art. 7º Nas ações ajuizadas nos 120 (cento e vinte) dias que se seguirem ao término do prazo previsto no art. 5º, parágrafo único, relativas a reclamações que não tenham sido objeto de apreciação ou de publicação tempestivamente, ficam excluídos dos respectivos processos os privilégios que a legislação processual atribua à administração pública, inclusive a garantia de duplo grau de jurisdição.

§ 1º A juízo do magistrado competente, definido nos termos da legislação processual, poderá ser estendido o disposto no *caput*, no ato de acolhimento da petição inicial, às ações relativas a reclamações cujas respostas sejam consideradas insuficientes, desde que ajuizadas no prazo de 30 (trinta) dias após a respectiva publicação.

§ 2º Quando movidas contra empresas privadas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, as ações a que se refere o *caput* não sujeitarão os possíveis titulares do direito argüido ao pagamento de custas processuais ou de honorários advocatícios, em caso de sucumbência.

Art. 8º A ação regressiva decorrente do disposto na parte final do art. 37, § 6º, da Constituição somente será movida após o trânsito em julgado da sentença que condenar o fornecedor de serviços públicos.

Art. 9º Aplica-se à prestação de serviços públicos o disposto nas Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, 9.074, de 7 de julho de 1995, e na legislação relativa a serviços públicos específicos, em tudo que não contrariar esta lei e não resultar em situação desfavorável ao respectivo usuário.

Art. 10. Ressalvado o disposto no art. 6º e a existência de prazo legal mais amplo, destinado a situações específicas, as ações judiciais decorrentes do disposto nesta lei prescrevem em 5 (cinco) anos.

Art. 11. Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A recente e ampla alteração promovida no capítulo constitucional relativo à administração pública resultou em uma nova filosofia no gerenciamento dos interesses da coletividade. A estrutura do direito administrativo pátrio, que se caracterizava por ser voltada para o seio da administração pública, foi deslocada para o ambiente externo.

A auspíciosa mudança não surtiu ainda, contudo, os efeitos desejados. Em parte, deve-se admitir, porque ainda não foram implementadas as regras de legislação ordinária já propostas que regulamentam, no âmbito da administração pública, as mudanças previstas pelo constituinte derradado.

Entretanto, há de se constatar que não estão apenas nas regras já encaminhadas pelo Executivo à apreciação do Congresso Nacional, algumas já aprovadas, outras em tramitação, a chave da solução de todos os problemas diagnosticados por ocasião da reforma. Sintomaticamente, como espelho do antigo vício, tais propostas, ainda que elogiáveis, voltam a pecar por sua orientação introspectiva.

De fato, ainda uma vez vai sendo perdida a oportunidade de devolver a administração pública brasileira aos seus verdadeiros donos, isto é, ao povo que a sustenta. Manteve-se intacta, em grande medida, com o conjunto de projetos enviados pelo Poder Executivo, a extrema dispersão que caracteriza a legislação acerca dos direitos de usuários de serviços públicos. O ordenamento jurídico pátrio trata a matéria de tal forma confusa que são necessárias pilhas e mais pilhas de leis e de sínteses doutrinárias ou jurisprudenciais para o cidadão que paga impostos conhecer algo acerca de seus direitos junto à máquina pública.

Faltou interesse, infelizmente, por parte do Poder Executivo, quando da regulamentação da reforma administrativa, em relação à matéria abordada pelo novo § 3º do art. 37 da Constituição. Matriz constitucional de um verdadeiro "código de defesa do usuário de serviços públicos", correspondente, na esfera privada, ao célebre *Código do Consumidor* (Lei nº 8.078/90), esse dispositivo de aparência insignificante é talvez o manancial de toda a filosofia que deve ser implantada no âmbito da administração pública em consonância da

reforma constitucional. Não por outra razão, é nessa regra que se funda ~~mais~~ o projeto ora sob justificativa.

É preciso de imediato assinalar que seria ~~uma~~ pretensão que um só Deputado se proclamasse dono da verdade e pretercesse esgotar matéria de alcance tão amplo. A singela lei aqui defendida representa, espera-se, apenas o esboço – de inestimável importância, sem dúvida – de uma norma jurídica de caráter mais amplo.

Não se trata de falsa modéstia ou do ocultamento de inconfessáveis virtudes. É indispensável que se tenha em mente, de forma bem clara, o alcance do projeto, muito superior às forças de um único Parlamentar. O conteúdo da proposta e seu objetivo são de tal forma relevantes que se espera, aí sim sem qualquer melindre, mais do que aprovar integralmente o projeto, sensibilizar as lideranças políticas e o meio social para dar o ponto de partida à discussão em torno do assunto. Aquele passo que, a contrário senso do dito pelo astronauta, é muito grande para um só homem e extremamente acessível para o conjunto da sociedade.

Sobre a proposta, propriamente dita, há pouco que se afirmar, porque a meta básica de seus dispositivos foi a construção de uma extrema objetividade e a redação de normas auto-explicativas. Foram evitados os tecnicismos obscuros, para dar ao projeto uma feição capaz de traduzir, independentemente de qualquer análise mais aprofundada, os seguintes propósitos básicos:

a) conferir ao assunto abordado o necessário equilíbrio entre a atribuição de direitos e a imposição das correspondentes obrigações, assegurando-se que a lei não se pautasse por paternalismos infrutíferos, mas por um consistente e permanente intercâmbio de responsabilidades;

b) permitir que a administração pública decaia do *status olímpico* que atualmente a macula, aproximando-a do homem comum e estruturando-se para atender-lhe as necessidades;

c) remover os obstáculos, sobretudo os de natureza processual, que ao longo dos anos se acumularam no ordenamento jurídico brasileiro para tornar o cidadão pagador de impostos escravo e refém das

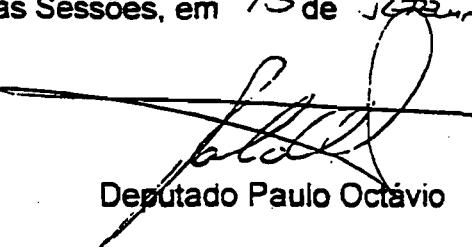
idiossincrasias dos administradores públicos e dos grupamentos político-partidários de um modo mais geral:

d) estabelecer, enfim, um canal permanente e impassível de obstruções, capaz de promover a administração do interesse público de forma permanentemente voltada à satisfação do bem-estar comum.

É curioso, portanto, que, mais de dois mil anos depois, estejamos propondo, em última análise, o restabelecimento dos grandes ensinamentos filosóficos e políticos formulados por Marco Túlio Cícero. Como se sabe, aquele grande tribuno romano, figura fundamental na história da humanidade, não concebia a excelência do Estado sem o estímulo à virtude do indivíduo. O Estado ideal, já afirmava o magnífico orador, muito à frente de seu tempo, não se faz senão orientado para os indivíduos que lhe dão sentido e não se realiza senão pelo concurso solidário e consciente desses mesmos indivíduos.

Enfim, o prazer de apresentar a singela proposta que ora submetemos à elevada apreciação dos nobres Pares constitui um daqueles momentos, felizmente não muito raros, que justificam e valorizam todos os enormes sacrifícios necessários à obtenção de um mandato. É com esse sentimento que pedimos a ampla discussão do projeto de lei ora sintetizado e é com ele que contamos para que ocorra a imprescindível colaboração de todos, no intuito de aperfeiçoá-lo em favor do sofrido e valoroso povo que representaremos nesta Casa.

Sala das Sessões, em 15 de junho de 1991.


Deputado Paulo Octávio

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDI

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO III
Da Organização do Estado**

**CAPÍTULO VII
Da Administração Pública**

**Seção I
Disposições Gerais**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

* Artigo, "caput" com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

* § 3º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04.06.1998.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Seção II Dos Servidores Públicos

* Seção II com redação dada pela Emenda Constitucional nº 18, de 05/02/1998.

Art. 41. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

* Artigo, "caput", com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

§ 1º O servidor público estável só perderá o cargo:

* § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;

* Inciso I acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;

* Inciso II acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

* Inciso III acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

§ 2º Invalidada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

* § 2º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998.

EMENDA CONSTITUCIONAL N° 19, DE 04 DE JUNHO DE 1998

MODIFICA O REGIME E DISPÕE SOBRE
PRINCÍPIOS E NORMAS DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA, SERVIDORES E AGENTES
POLÍTICOS, CONTROLE DE DESPESAS E
FINANÇAS PÚBLICAS E CUSTEIO DE
ATIVIDADES A CARGO DO DISTRITO
FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam esta Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º. Os incisos XIV e XXII do art. 21 e XXVII do art. 22 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

.....

Art. 27. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação desta Emenda, elaborará lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Art. 28. É assegurado o prazo de dois anos de efetivo exercício para aquisição da estabilidade aos atuais servidores em estágio probatório, sem prejuízo da avaliação a que se refere o § 4º do art. 41 da Constituição Federal.

.....

.....

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

DISPÔE SOBRE A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

TÍTULO I **Dos Direitos do Consumidor**

CAPÍTULO I **Disposições Gerais**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

LEI N° 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.

DISPÕE SOBRE O REGIME DE CONCESSÃO E
PERMISSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS PREVISTO NO ART. 175 DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I Das Disposições Preliminares

Art. 1º As concessões de serviços públicos e de obras públicas e as permissões de serviços públicos reger-se-ão pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, por esta Lei, pelas normas legais pertinentes e pelas cláusulas dos indispensáveis contratos.

Parágrafo único. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão a revisão e as adaptações necessárias de sua legislação às prescrições desta Lei, buscando atender as peculiaridades das diversas modalidades dos seus serviços.

Art. 2º Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o

Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedida da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão;

II - concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

III - concessão de serviço público precedida da execução de obra pública: a construção, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegada pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para a sua realização, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado;

.....

.....

LEI N° 9.074, DE 07 DE JULHO DE 1995.

ESTABELECE NORMAS PARA OUTORGA E PRORROGAÇÕES DAS CONCESSÕES E PERMISSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I

Das Disposições Iniciais

Art. 1º Sujeitam-se ao regime de concessão ou permissão, nos termos da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, os seguintes serviços e obras públicas de competência da União:

I - (VETADO)

II - (VETADO)

III - (VETADO)

IV - vias federais, precedidas ou não da execução de obra pública;

V - exploração de obras ou serviços federais de barragens, contenções, eclusas, diques e irrigações, precedidas ou não da execução de obras públicas;

VI - estações aduaneiras e outros terminais alfandegados de uso público, não instalados em área de porto ou aeroporto, precedidos ou não de obras públicas;

VII - os serviços postais.

* *Inciso VII acrescido pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

Parágrafo único. Os atuais contratos de exploração de serviços postais celebrados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT com as Agências de Correio Franqueadas - ACF, permanecerão válidas pelo prazo necessário à realização dos levantamentos e avaliações indispensáveis à organização das licitações que precederão à delegação das concessões ou permissões que os substituirão, prazo esse que não poderá ser inferior a 31 de dezembro de 2001 e não poderá exceder a data limite de 31 de dezembro de 2002.

* *Parágrafo único acrescido pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*

.....

.....

**PROJETO DE LEI Nº 1.896, DE 1999
(DO SR. LUIZ BITTENCOURT)**

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público federal.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI Nº 674, DE 1999)

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, direta ou indiretamente, pela União.

Parágrafo único. As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

I - pela Administração Pública direta e indireta;

II - pelos órgãos do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público Federal e do Tribunal de Contas da União, 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.

Art. 2º O Poder Executivo publicará e divulgará periodicamente, com intervalos não superiores a um ano, quadro geral dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente no âmbito da União, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I – a informação;

II – a eficiência na prestação do serviço;

III – o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 4º Observado o disposto no art. 5º, XXXIII, da Constituição, 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 ou entidade, 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, facultando-se-lhe o direito de retirar e examinar, por prazo previamente determinado, os respectivos autos;

VI – as decisões proferidas e respectivas motivações, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

Parágrafo único. 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 outra via eletrônica;

II – informação em sistema automatizado, sempre que possível;

III – banco de dados referente 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, crachás e outros instrumentos de mesma finalidade;

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 acesso irrestrito, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações efetuadas no âmbito dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos, inclusive por delegação.

Seção III

Do Direito à Eficiência do Serviço

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

Art. 7º Constituem dever dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I – a urbanidade e o respeito no atendimento aos usuários do serviço;

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

III – a igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV – a racionalização na prestação de serviços;

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

VI – o cumprimento de prazos e normas estabelecidos para os procedimentos e rotinas administrativas;

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

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

IX – a 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 – a manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI – a observância dos Códigos de Ética e das normas de comportamento e conduta 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 merecerão atenção prioritária por parte dos administradores públicos.

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:

I – Ouvidorias, coordenadas por Ouvidor com mandato de pelo menos 2 (dois) anos, durante o qual só poderá ser afastado da função mediante processo administrativo em que lhe seja assegurado o contraditório e a ampla defesa, ou por sentença judicial transitada em julgado;

II - Comissões de Ética, limitadas ao máximo de 10 (dez) membros.

§ 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.

§ 3º As Ouvidorias e as Comissões de Ética aludidas no § 1º não integrarão, a qualquer título, a estrutura hierárquica do órgão ou entidade prestador do serviço alcançado.

Art. 9º Compete às Ouvidorias avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, com vistas à, sem prejuízo da atribuição a que se refere o art. 27:

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 o disposto nesta lei;

V – proteção dos direitos dos usuários;

VI – garantia da eficiência dos serviços prestados.

Parágrafo único. As Ouvidorias apresentarão ao dirigente máximo do órgão ou entidade relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço alcançado.

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 previstas na legislação aplicável.

CAPÍTULO 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, aplicando-se-lhe, supletivamente, as normas gerais sobre processo administrativo previstas na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos desta 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 em relação 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, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

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 ~~ou~~, 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 informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, 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 representação 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 ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II – o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III – informações sobre o fato e sua autoria;

IV – indicação das provas de que tenha conhecimento;

V – data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal será obrigatoriamente 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.

Art. 20. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

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

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio de que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado 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.

Seção III

Da Instrução

Art. 22. Para a instrução do processo, a administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

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

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova obtida por meios lícitos.

Art. 24. Ao interessado e ao seu procurador 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 pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-as data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 27. A decisão em processo administrativo relativo a infrações às normas desta lei será proferida pelo Ouvidor, que, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III – a elaboração de 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;

IV – a aplicação de pena pecuniária sobre o responsável pelo dano causado ao usuário, bem como a determinação do ressarcimento administrativo desse dano, estipulado em moeda corrente, sem prejuízo do direito regressivo contra o responsável pelo dano em caso de dolo ou culpa, atribuindo-se, em qualquer caso, valor de título executivo extrajudicial à decisão, para fins de execução forceda por parte do denunciante.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos regulamentos das entidades da administração indireta ou prestadoras de serviços concedidos, permitidos ou autorizados, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Às entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, aplicam-se também as sanções previstas nos respectivos atos de delegação.

CAPÍTULO V

DO SISTEMA FEDERAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SIFEDUSP

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

I – a implantação de meios de comunicação 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 – o estabelecimento de centros de informação destinados a assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III – o desenvolvimento de programas de educação de usuários de serviços públicos, compreendendo a elaboração de manuais informativos que contenham:

a) os direitos dos usuários;

b) os procedimentos disponíveis para o pleno exercício desses direitos;

c) os órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV – a elaboração e a implementação de programas de racionalização e melhoria dos serviços públicos, especialmente pelo treinamento e valorização dos agentes prestadores desses serviços;

V – a instituição de mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII – a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados quanto às relações jurídicas decorrentes da prestação de serviços públicos;

IX – avaliação sistemática dos serviços públicos prestados.

Parágrafo único. O SIFEDUSP 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. 30. Integram o SIFEDUSP:

I – as Ouvidorias;

II – as Comissões de Ética;

III – uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos Federais, com representação dos usuários e dos prestadores de serviços, que terá por finalidade sistematizar e controlar as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos.

Parágrafo único. O SIFEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPÍTULO VI **DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 31. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pela União deverá ser feita no prazo de 90 dias, contados da vigência desta lei.

Art. 32. O primeiro relatório de avaliação do serviço público deverá ser apresentado pelo SIFESDUP no prazo de 6(seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 33. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

É larga tradição no nosso direito administrativo a capacidade do Estado de São Paulo em trazer auspiciosas novidades acerca da matéria. É sabido de todos o quanto foi decisiva a influência do saudoso Hely

Lopes Meirelles, paulista até a última medula, na evolução das normas acerca de licitação e contrato administrativo, pioneiramente editadas no âmbito daquele protentoso Estado; mais recentemente, foi também de São Paulo a iniciativa de aprovar lei versando sobre normas gerais de processo administrativo, depois seguida pela União.

É nessa ilustre companhia que embarca a proposição ora apresentada. A Lei Paulista nº 10.294, de 20 de abril de 1999, regulamenta de forma minuciosa e precisa o relacionamento entre usuários e prestadores de serviços públicos. Esgota a matéria em tudo que se lhe apresenta como relevante, possibilitando à população daquele Estado um instrumento de inestimável valia em defesa de seus direitos. Seu texto, por isso mesmo, foi rigorosamente a base e a matriz da proposição que ora se justifica.

Entende-se, a respeito, que a tutela generosa do diploma paulista deve ser estendida, da forma mais ampla possível, ao usuário do serviço público federal, esse mesmo que vem sendo tão questionado em função dos últimos acontecimentos políticos. Não nos alinhamos entre os que condenam a função pública e seus titulares de forma gratuita. Ao contrário, estamos entre os que sabem do valor do servidor público federal, da fé da categoria na importância de seu trabalho, da elevada qualidade dessa mão-de-obra.

Assim, o que se necessita, para que se possa dispor de um serviço público efetivamente digno e respeitado, não é de pessoal ou de boa vontade, mas de instrumentos jurídicos capazes, ágeis, bem articulados. Arriscamos inclusive o palpite – por imprudente que seja – no sentido de que a aprovação de uma lei como a ora defendida, na medida em que se garante a ampla fiscalização do serviço público, representa, em termos de racionalidade e economia, um impacto muito maior do que os dois bilhões de reais que o Governo recentemente lamentou perder na controvertida decisão do Supremo Tribunal Federal.

Assim, há motivos mais que suficientes para crer na imediata acolhida da proposta que ora se defende. Em termos amplos, e apenas para simplificar um problema de natureza complexa, pode-se dizer que sua

aprovação pelo Parlamento e posterior sanção pelo Presidente da República significaria um caminho ágil e viável para a reconciliação entre o Estado, seus representantes e a chamada "sociedade civil".

Por tudo isso, conta-se com o rápido encaminhamento e aprovação do projeto.

Sala das Sessões, em _____ de _____ de 1999.

Deputado Luiz Bittencourt

 10/99

"LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CeDI"

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO II
DOS DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS**

**CAPÍTULO I
DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

LEI N° 9.784, DE 29 DE JANEIRO DE 1999.

REGULAMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL.

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:

1 - 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.

LEI N° 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990.

DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DA UNIÃO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS.

TÍTULO I**Capítulo Único - Das Disposições Preliminares**

Art. 1º Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas na estrutura organizacional que devem ser cometidas a um servidor.

Parágrafo único. Os cargos públicos, acessíveis a todos os brasileiros, são criados por lei, com denominação própria e vencimento pago pelos cofres públicos, para provimento em caráter efetivo ou em comissão.

Art. 4º É proibida a prestação de serviços gratuitos, salvo os casos previstos em lei.

.....
.....

**PROJETO DE LEI
Nº 2.086, DE 1999
(Do Sr. Luiz Antonio Fleury)**

Determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiada das Agências Nacionais Reguladoras.

(APENSE-SE AO PROJETO DE LEI N° 674, de 1999)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Fica constituída a figura do Ouvidor, como representante dos consumidores, ~~das~~ Agências Nacionais Reguladoras.

§ 1º - O Ouvidor terá direito a voto no Conselho Deliberativo dos respectivos órgãos, sob pena de nulidade das decisões adotadas e gozará de independência e autonomia no exercício de suas funções.

§ 2º - Cada Agência terá o seu Ouvidor, não sendo permitido o mesmo representante para mais de um órgão.

Art. 2º - O Ouvidor representará os interesses dos consumidores junto às referidas Agências, e terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I. zelar pela qualidade do serviço público, requerendo providências necessárias junto às respectivas Agências;
- II. emitir opinião a respeito de projetos e planejamentos;
- III. acompanhar todas as fases do procedimento para aumento ou reajuste de taxas de serviços ou tarifas, emitindo parecer a respeito;
- IV. examinar relatórios, documentos ou expedientes que digam respeito à produção, transmissão, distribuição e comercialização de serviços públicos, tendo em vista as necessidades destas em face do crescimento da demanda, emitindo parecer a respeito;
- V. registrar as queixas dos consumidores em instrumento adequado, divulgando as de maior gravidade;
- VI. apurar reclamações de qualquer usuário ou de entidades de defesa do consumidor, encaminhando-as, com proposta de solução, à autoridade competente e acompanhando o respectivo procedimento até final solução;
- VII. desempenhar outras atribuições compatíveis com as suas funções.

§ 1º - Sempre que se tratar de reajuste de tarifas, as empresas deverão justificar o aumento pretendido, apresentando suas planilhas de custo à apreciação da Comissão Permanente da Câmara dos Deputados competente em razão da matéria, em sessão secreta, da qual participará obrigatoriamente o Ouvidor, nos termos do inciso III.

§ 2º - O Ouvidor remeterá, semestralmente, ao Presidente da Câmara dos Deputados, que encaminhará à Comissão Permanente, competente em razão da matéria, cópia de seus pareceres, de suas opiniões, do resultados de suas investigações e das soluções dadas pelas autoridades competentes às reclamações dos usuários, sempre acompanhados dos documentos que os instruiram.

Art. 3º - O Ouvidor será escolhido pelo Senado Federal, por voto secreto e maioria absoluta, entre os nomes encaminhados pelo Presidente da República, em lista tríplice, no mês de outubro, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

§ 1º - Não encaminhada a lista tríplice, até o dia 30 de outubro, caberá à Câmara dos Deputados sua elaboração, no prazo de 15 dias, e o encaminhamento ao Senado Federal, para votação.

§ 2º - O mandato do Ouvidor iniciar-se-á no primeiro dia útil do ano subsequente à sua escolha.

§ 3º - A lista, a que se refere o *caput*, será acompanhada do currículo dos indicados, que deverão ter experiência profissional de, no mínimo, 10 anos nas áreas técnicas respectivas ou de defesa do consumidor e reputação ilibada, não podendo ter exercido cargo público de confiança ou mandato eletivo nos quatro anos anteriores à indicação, nem ter sido servidor da Agência para a qual foi indicado.

Art. 4º - O Ouvidor será destituído de suas funções, por decisão da Câmara dos Deputados, após verificação da procedência de representação formulada por qualquer cidadão a respeito de omissão no cumprimento de suas funções ou pela prática de ato incompatível com o exercício de suas atividades ou abuso de poder.

§ 1º - A representação será dirigida ao Presidente da Câmara dos Deputados, que a encaminhará à Comissão Permanente correspondente, para apuração dos fatos no prazo de trinta dias, assegurada ampla defesa.

§ 2º - Finda a apuração, se a decisão da Comissão for no sentido de acolher a representação, será encaminhada ao Plenário, que decidirá ou não pelo afastamento, por maioria simples e voto secreto.

§ 3º - Até cinco dias após a destituição, o Poder Executivo encaminhará ao Senado Federal nova lista tríplice, observado o disposto nesta lei, para escolha de novo Ouvidor, que completará o período de investidura daquele que foi destituído, com posse imediata.

Art. 5º - O Ouvidor terá a mesma remuneração do Diretor-Geral da respectiva Agência, exercendo suas funções com dedicação exclusiva.

Parágrafo único: Quando a escolha do Ouvidor recair sobre servidor público, será ele afastado do cargo, com prejuízo dos vencimentos mas sem prejuízo dos direitos e vantagens, durante o período do mandato.

Art. 6º - No exercício de suas funções, o Ouvidor poderá requerer a presença do Presidente da Agência ou de concessionária para comparecer à Comissão Permanente correspondente da Câmara dos Deputados, a fim de prestar esclarecimentos sobre grave perturbação dos serviços

prestados, sobre a queda de qualidade ou para responder a eventual denúncia, bem como requisitar documentos, papéis, expedientes administrativos e informações de qualquer autoridade pública.

Art. 7º - Constitui infração punível com pena de multa de 1.000,00 (Hum mil) UFIRs ~~de~~ equivalente:

- I. deixar de atender as solicitações ou requisições do Ouvidor, no prazo de quinze dias;
- II. impedir ou dificultar, de qualquer forma, o exercício das funções do Ouvidor;
- III. praticar ato que atente contra a independência funcional do Ouvidor.

Parágrafo único: A cada reincidência a multa será aplicada em dobro.

Art. 8º - O Ouvidor exercerá suas funções na sede da Agência respectiva, e contará com adequada estrutura administrativa para tanto, que será definida por ato administrativo que integrará a estrutura organizacional da autarquia.

Parágrafo único: O Ouvidor poderá celebrar convênios com órgãos de defesa do consumidor nos Estados e no Distrito Federal.

Art. 9º – Quando, no cumprimento de suas funções, o Ouvidor verificar a ocorrência de crime ou de ato de improbidade administrativa, fará representação fundamentada ao órgão do Ministério Público competente, requerendo as providências legais cabíveis.

Art. 10 - Fica revogado o § 1º, do art. 4º da Lei 9.427, de 26 de dezembro de 1996 e o art. 45 e seu parágrafo único da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 11 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação

JUSTIFICATIVA

As Agências Nacionais Reguladoras são autarquias sob regime especial, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de serviços públicos. A crescente desestatização dessas atividades, de extrema importância não apenas para o desenvolvimento do País, mas também para milhões e milhões de usuários particulares, requerem efetivamente a presença de um Ouvidor, que possa acompanhá-las e, ainda, receber as reclamações pelos eventuais maus serviços prestados pelos concessionários.

Para ocupar esse cargo, exige o projeto proposto que não tenha havido vinculações recentes com os Poderes de Estado e que o Ouvidor tenha experiência no setor

em que desempenhará suas funções, gozando ainda de reputação ilibada. Ainda se prevê a proibição do Ouvidor ser servidor da Agência respectiva, para evitar a possibilidade de qualquer tipo de subordinação. O Ouvidor tem de ser independente.

Entende-se que as principais atribuições do Ouvidor devem constar da lei, tendo como objetivo principal a prevenção de problemas. Daí a necessidade de também constar da lei, a possibilidade do Ouvidor poder convocar até mesmo o Presidente da Agência ou de concessionária para explicar distúrbios, bem como o poder de requisitar documentos.

Por outro lado, a grave questão do aumento ou reajuste das taxas de serviços, tendo em vista a desestatização, deve ser fiscalizada bem de perto e ter participação efetiva do Ouvidor.

Por fim, atenderá ele ainda às reclamações dos usuários, que devem ser levadas em conta também como indicadores seguros dos problemas que devem ser corrigidos.

Para exercer suas funções, além de ser independente, o Ouvidor precisa de dependências físicas e de estrutura na sede da Agência e, ainda, de poder de requisição de documentos, expedientes, informações e dados para conseguir realizar suas avaliações e emitir pareceres e opiniões, o que está expressamente previsto no substitutivo.

A fim de tornar efetivo o seu poder de requisição e de evitar que seja impedido (direta ou indiretamente) de cumprir sua missão, prevê-se a aplicação de multa para quem praticar ato que obstaculize as atividades do Ouvidor ou não atenda suas requisições sem o que sua atividade será inócuas.

Finalmente, há a previsão da perda da investidura, a termo certo, do Ouvidor - que será de quatro anos, vedada a recondução, bem como a qualquer tempo, se ele deixar de cumprir de forma efetiva suas funções.

Há também interesse em que a Ouvidoria das Agências tenham identidade de direitos e funções. Daí a necessidade de uma única lei, disposta sobre todas as Agências.

Nesse sentido, julgamos digno de apoio o projeto de lei ora em análise, para que a função do Ouvidor seja mais efetiva e tenha mais eficácia.

Sala das Sessões, em 23 de novembro de 1999.

Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY
PTB-SP

**"LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CeDF"**

LEI N° 9.427, DE 26 DE DEZEMBRO DE 1996.

INSTITUI A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, DISCIPLINA O REGIME DAS CONCESSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA ELÉTRICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I
Das Atribuições e da Organização

Art. 4º A ANEEL será dirigida por um Diretor-Geral e quatro Diretores, em regime de colegiado, cujas funções serão estabelecidas no ato administrativo que aprovar a estrutura organizacional da autarquia.

§ 1º O decreto de constituição da ANEEL indicará qual dos diretores da autarquia terá a incumbência de, na qualidade de ouvidor, zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica, receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários.

§ 2º (Revogado pela Lei nº 9.649, de 27/05/1998 - DOU de 28/05/1998, Ret. em 05/06/1998, em vigor desde a publicação).

§ 3º O processo decisório que implicar afetação de direitos dos agentes econômicos do setor elétrico ou dos consumidores, mediante iniciativa de projeto de lei ou, quando possível, por via administrativa, será precedido de audiência pública convocada pela ANEEL.

LEI N° 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE UM ÓRGÃO REGULADOR E OUTROS ASPECTOS INSTITUCIONAIS, NOS TERMOS DA EMENDA CONSTITUCIONAL N° 8, DE 1995.

LIVRO II DO ÓRGÃO REGULADOR E DAS POLÍTICAS SETORIAIS

TÍTULO IV DA ATIVIDADE E DO CONTROLE

Art. 45. O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos e contará com o apoio administrativo de que necessitar, competindo-lhe produzir, semestralmente ou quando oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional, fazendo publicá-las para conhecimento geral.

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI N° 674/99

Nos termos do Art. 119, *caput*, 1, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 25/06/99 à 03/08/99. Findo o prazo, não foram recebidas emendas.

Sala da Comissão, em 04 de agosto de 1999.



Aurenilton Aranuna de Almeida
Secretário

I – RELATÓRIO

Vêm à apreciação deste Órgão Técnico o projeto de lei em epígrafe e seus apensados para que sejam examinados quanto ao mérito, no que diz respeito à proteção e defesa do consumidor.

O epigrafado visa regulamentar a participação e a defesa do usuário dos serviços públicos. Para tanto, obriga o Poder Público a divulgar, anualmente, a relação dos serviços públicos disponíveis; estabelece a participação do usuário no planejamento e fiscalização desses serviços; define os direitos e deveres do usuário; cria o Conselho Nacional de Serviço Público, com função de formular e fiscalizar as políticas gerais e setoriais do serviço público; determina aos prestadores de serviços públicos que mantenham Serviços de Atendimento ao Usuário; cria as Comissões de Avaliação de serviços públicos e Ouvidorias de Defesa do Usuário, bem como fixa as normas para a tramitação dos processos que se destinem a apurar violação dos direitos do usuário. Justificam a proposição a necessidade de regulamentação do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

O PL nº 1.678/99 pretende regulamentar o disposto no §3º do art. 37 da Constituição Federal, instituindo a lei de defesa do usuário dos serviços públicos. Define usuário de serviço público, serviço público, fornecedor de serviço público e agente público. Estabelece direitos e deveres do usuário de serviços públicos. Fixa normas para encaminhamento e resposta relativos a reclamação sobre a prestação inadequada dos serviços, bem como para a tramitação das ações judiciais. Justificam a proposição as recentes mudanças constitucionais atinentes à administração pública que, na opinião do Autor, tornaram-na mais orientada para o público externo, além da necessidade de reunir a legislação, a doutrina e a jurisprudência sobre o assunto numa lei única, de fácil entendimento para o usuário de serviços públicos.

O PL nº 1.896/99 estabelece normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos federais. Nesse sentido, define os serviços públicos aos quais se aplica, e obriga a União a divulgar, anualmente, os serviços disponíveis. Fixa os direitos dos usuários, institui as normas do processo administrativo para apuração de ato que ofenda o disposto na proposição, estabelece as sanções correspondentes às ofensas, e institui o Sistema Federal de Defesa ao Usuário de Serviços Públicos – SIFEDUSP. Justifica a proposição a necessidade de se estender ao usuário dos serviços públicos federais o que já está ao alcance dos usuários de serviços públicos no Estado de São Paulo, onde existe lei específica para a defesa dos interesses do usuário, o que vem possibilitar a prestação de um serviço de melhor qualidade, na medida em que se garanta sua fiscalização.

O PL nº 2.086/99 institui e define as atribuições da figura do Ouvidor, como representante dos consumidores, nas agências nacionais reguladoras. Estabelece a forma de escolha e destituição do Ouvidor e fixa sanções para os que desrespeitarem a norma. A justificativa do projeto é baseada na necessidade de as agências reguladoras disporem de um Ouvidor para tratar das reclamações dos consumidores relativas a maus serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias, bem como, eventualmente, prevenir problemas e interferir a favor do usuário, por ocasião de aumentos de tarifa.

Dentro do prazo regimental, nenhuma das proposições recebeu emendas.

II - VOTO DO RELATOR

Consideramos a matéria tratada nos projetos sob análise de crucial relevância para a instauração da verdadeira cidadania em nosso país. Enquanto o brasileiro não se sentir

plenamente respeitado, atendido e protegido pelo Estado, contra o arbítrio e a cobiça das poderosas corporações que pouco a pouco vão se assenhoreando dos serviços públicos, não se sentirá um cidadão pleno, consciente de seus direitos e cumpridor de suas obrigações.

Entendemos como imprescindível para o progresso de nossa nação que Estado e cidadãos respeitem-se mutuamente, sem o que restaria a desordem e o atraso social e econômico. Nesse sentido, estamos convictos de que os projetos ora em exame dão uma valiosa contribuição, tornando mais transparente e compreensível ao cidadão seus direitos e deveres em relação aos serviços públicos.

Atualmente, existe uma lacuna quanto aos direitos dos cidadãos em relação aos bens e serviços que utiliza cotidianamente. Quando há uma clara tipificação de fornecedor e consumidor, temos uma relação de consumo, que é regulada pela Lei nº 8.078/90. Dessa forma, no caso de aluno de escola privada, é relativamente fácil obter reparação por um serviço prestado de maneira inadequada, e o mesmo podemos dizer em relação ao paciente de hospital privado. Mas como fica a situação de aluno de escola pública ou de paciente de hospital público que recebem serviço gratuito inadequado prestado pela administração pública? Ao nosso ver, o Código de Defesa do Consumidor não abrange essas situações, nem tantas outras vividas pelo usuário de serviços públicos. Portanto, consideramos extremamente necessário que a relação entre o prestador de serviços públicos e o usuário seja regulamentada.

Como já dissemos, todos os projetos sob exame trazem contribuições significativas para a regulamentação da relação entre usuário e prestador de serviços públicos. Por isso, envolvem, em suas essências e de forma intensa, matérias de competência da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, ou seja, relativas à prestação de serviços públicos e ao direito administrativo em geral.

De notar que a aprovação de mais de uma ~~de~~
proposições sob comento implicaria a elaboração de um substitutivo
que, nos termos regimentais e em nossa opinião, só pode ser
elaborado pela Douta Comissão acima citada, para a qual as
proposições serão encaminhadas para receber parecer,
imediatamente após a manifestação deste Órgão Técnico.

Logo, entendemos que a melhor solução para o
presente parecer seja aprovarmos apenas um dos quatro projetos sob
comento – aquele que foi apresentado com maior antecedência -, de
modo que fique delegada à Douta Comissão de Trabalho, de
Administração e Serviço Público a provável elaboração de um
substitutivo que unificará as proposições, defendendo o usuário dos
serviços públicos e preservando o ordenamento jurídico
administrativo.

Assim sendo, nosso voto é pela aprovação do
Projeto de Lei nº 674, de 1999 e pela rejeição dos Projetos de Lei nº
1.678, de 1999; nº 1.896, de 1999; e nº 2.086, de 1999.

Sala da Comissão, em 19 de ~~dezembro~~
dezembro de 2000.


Deputado MARCOS AFONSO

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente
e Minorias, em reunião ordinária realizada hoje, APROVOU o Projeto de Lei nº
674/99, e REJEITOU os Projetos de Lei nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99,
apensados, nos termos do parecer do relator, Deputado Marcos Afonso.

Estiveram presentes os Senhores Deputados, Salatiel Carvalho, Presidente, Celso Russomanno, Paulo Gouvea e Arlindo Chinaglia, Vice-Presidentes, Badu Picanço, Itamar Serpa, Márcio Bittar, Ricarte de Freitas, Sebastião Madeira, José Borba, Luiz Bittencourt, Expedito Júnior, Ronaldo Vasconcellos, Tilden Santiago, Fernando Gabeira, Fernando Zuppo, Pastor Valdeci Paiva, Vanessa Grazziotin, Xico Graziano, Silas Brasileiro, Euler Ribeiro, Pedro Pedrossian, Marcos Afonso, Alcione Athayde e Fernando Coruja.

Sala da Comissão, em 18 de outubro de 2000.

Deputado **SALATIEL CARVALHO** (PMDB-PE)
Presidente

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 674-A/99

(Apensados: PL's nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99)

Nos termos do art. 119, *caput*, I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente determinou a abertura - e divulgação na Ordem do Dia das Comissões - de prazo para apresentação de emendas, a partir de 07/05/01, por cinco sessões. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas ao Projeto.

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2001.

Anamélia R. C. de Araújo
Anamélia Ribeiro Correia de Araújo
Secretária

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999, objetiva regulamentar o § 3º do art. 37 da Constituição Federal bem como dar cumprimento ao art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998.

O primeiro dispositivo trata da disciplina das formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos do governo, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
- a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na Administração Pública.

Por sua vez, o art. 27 da EC n.º 19/98 determina a elaboração de lei de defesa do usuário de serviços públicos.

O projeto de lei de autoria do Deputado Celso Russomano consta de 38 (trinta e oito) artigos, agrupados nos seguintes capítulos:

- I – Das Disposições Preliminares
(arts. 1º a 5º)
- II – Dos Direitos do Usuário
(arts. 6º a 8º)
- III – Dos Deveres do Usuário
(art. 9º)
- IV – Da Legitimação
(art. 10)

-
- V – Do Conselho Nacional de Serviço Público
(art. 11)
- VI – Dos Serviços de Atendimento ao Usuário
(arts. 12 a 14)
- VII – Das Comissões de Avaliação
(art. 15)
- VIII – Das Ouvidorias de Defesa do Usuário
(arts. 16 a 24)
- IX – Da Apuração de Violação dos Direitos do Usuário
(art. 25 a 35)
- X – Das Disposições Transitórias e Finais
(art. 36 a 38)

Em sua justificativa, clama o jovem e combativo parlamentar contra “*filas homéricas, descaso, lentidão, mau-humor e até distratos por parte de servidor público, sem contar o extravio e desaparecimento de documentos.*”

Embora ressalte não ser tal situação característica da totalidade dos serviços públicos, lembra a responsabilidade de uma parte de servidores no desprestígio de sua coletividade, fazendo parecer que o funcionário público não quer trabalhar e que o cidadão usuário “é apenas um pedinte e não tem direitos”.

Foram apensadas ao Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999, as seguintes proposições:

- PL n.º 1.678, de 1999, do Deputado Paulo Octávio – Institui a lei de defesa do usuário de serviços públicos;
- PL n.º 1.896, de 1999, do deputado Luiz Bittencourt – Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público federal; e
- PL n.º 2.086, de 1999, do deputado Luiz Antonio Fleury – Determina a obrigatoriedade da inclusão de um representante dos consumidores na gestão colegiada das Agências Nacionais Reguladoras.

O Projeto de Lei n.º 1.678, de 1999, do Deputado Paulo Octávio, estabelece sumariamente diversos objetivos a serem atingidos em obediência às definições (art. 2º), fixação de direitos e deveres (arts. 3º e 4º), formulação de reclamações (art. 5º) e responsabilização pela prestação de serviços (arts. 6º a 10). Prevê o prazo de cento e oitenta dias para a entrada em vigor das disposições.

O Deputado Luiz Bittencourt, por sua vez, com tratamento mais extensivo dado ao assunto, dispõe, de forma circunstanciada, no PL n.º 1.896/99, sobre instrumentos de controle da prestação de serviços através de ouvidorias, de comissões de ética e de uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos Federais. Esses órgãos integrariam o sistema federal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Conceitua ainda diversos direitos do usuário, bem como estabelece rito administrativo próprio objetivando a responsabilização dos agentes de prestadores de serviços públicos.

O Deputado Luiz Antonio Fleury, por fim, dedica sua proposição, PL n.º 2.086/99, à figura do Ouvidor, *“como representante dos consumidores, nas Agências Nacionais Reguladoras.”*

O Ouvidor terá direito a voto no Conselho Deliberativo das respectivas Agências, podendo, dentre outras atribuições, requerer providências; emitir opinião sobre projetos e planejamentos: acompanhar todas as fases do andamento ou reajuste de taxas ou tarifas; manifestar-se a respeito; e, ainda, registrar e apurar queixas ou reclamações.

Para a escolha de cada Ouvidor, o Presidente da República enviará lista tríplice ao Senado Federal, o qual selecionará o nome a ser nomeado, em votação secreta e por maioria absoluta.

De um modo geral, todos os projetos de lei acima referidos oferecem contribuições importantes para o equacionamento e solução do problema da defesa do usuário de serviços públicos.

Nenhuma emenda foi apresentada a qualquer dos projetos dentro do prazo regimental.

É o relatório.

II – VOTO

A Constituição Federal determinou, no inciso XXX de seu art. 5º, a promoção da defesa do consumidor, pelo Estado, na forma da lei. O inciso V do art. 170 da mesma Carta inseriu esse preceito dentre os princípios a serem observados na ordem econômica. Consumidor, em seu sentido mais amplo “é *toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*” (art. 2º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Não obstante a abrangência e o duplo direcionamento do conceito, o constituinte originário preocupou-se particularmente com a participação do usuário na administração pública direta e indireta (CF, § 3º do art. 37), enquanto o constituinte derivado, este no art. 27 da EC n.º 19/98, privilegiou a proteção dos direitos do mesmo ente social..

Serviço público, na verdade, comprehende, simultaneamente, tanto aquele prestado pelo Estado, no exercício do *munus* administrativo, como o destinado a satisfazer necessidade essencial do cidadão.

Na primeira hipótese ou na segunda, o serviço público pode ser realizado de forma direta ou indireta. Nessa última situação, conforme seja ou não de execução privativa do Estado, a prestação competirá a autarquias, fundações, empresas e sociedades ou a entidades concessionárias, permissionárias, delegatárias e autorizadas.

Trata-se, portanto, de um universo de pessoas jurídicas, com as atribuições mais variadas, cujas relações com o usuário devem ser reguladas de forma equânime, em âmbito nacional, estadual e municipal

A Lei n.º 8.078/90 e outras concernentes à proteção do consumidor, não obstante representarem um grande avanço nesse campo, revelaram-se insuficientes, em face da crescente e desordenada expansão dos serviços públicos. A situação assumiu maior gravidade após a descentralização normativa decorrente da criação das Agências.

A deficiência em questão levou o Estado de São Paulo a editar a Lei n.º 10.294, de 20 de abril de 1999, disposta sobre proteção e defesa do usuário de serviços públicos nessa unidade da Federação, com a mesma amplitude de objetivos ora almejada para todo o País.

A vacância legal em matéria tão relevante motivou o Deputado Celso Russomano a propor normas gerais capazes de preencher a lacuna, a fim de cumprir a expressa determinação do art. 27 da EC n.º 19, de 1999. Ao seu projeto de lei agregaram-se outros, de autoria dos Deputados Paulo Octávio, Luiz Bittencourt e Luiz Antonio Fleury, os quais, cada qual a seu modo, acrescentaram outras contribuições.

Com base nessas proposições, pode ser traçado um panorama de razoável nitidez sobre a conjuntura social a ser abrangida pelos diversos dispositivos ora submetidos à apreciação.

Em primeiro lugar há, nos projetos de lei examinados, a preocupação comum de preencher o vazio normativo com regras simples e de fácil aplicação, dirigidas à defesa do usuário. Isto mediante prévia definição da área de destinação dos preceitos e dos direitos e deveres do mesmo cidadão, cuja pessoa é objeto de obrigações específicas de parte dos prestadores de serviços públicos.

Consequentemente, cada um a seu modo, buscam os autores das proposições, instituir instrumentos de proteção, quer centrados em determinado servidor, quer, ainda, difusos em sistema, subordinados a procedimentos próprios.

Quanto ao perfil do titular de corregedorias, ouvidorias ou órgãos similares transparece a intenção geral de ser esse servidor tanto quanto possível independente da unidade prestadora na qual está inserido, a fim de exercer seu mister com a maior autonomia. Descabe, portanto, envolvê-lo de qualquer modo com o funcionamento do respectivo órgão ou entidade, para manter distanciamento no sentido de não prejudicar a confiabilidade inerente à sua função.

Tendo em vista a multiplicidade de situações a serem atendidas pela lei, como ficou patente nas proposições em foco, optei pela consolidação das normas oferecidas pelos ilustres parlamentares.

A diversidade de subsídios disponíveis sobre a matéria conduz, naturalmente, à elaboração de um instrumento normativo, no qual seja agrupada, de forma coerente e coordenada, os vários preceitos submetidos à apreciação do legislador. Isto com o evidente objetivo de propiciar um conjunto de disposições aplicáveis nacional, estadual e municipalmente, segundo se infere da competência do Congresso Nacional estabelecida no art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1999.

Em conclusão, voto pela aprovação parcial do Projeto de Lei n.º 674-A, de 1999 e de seus apensos de n.ºs. 1.678, 1.896 e 2.086, todos, igualmente, de 1999, na forma do Substitutivo a seguir apresentado.

Sala das Comissões, em 30 de outubro 2001.

Deputado **CANDINHO MATTOS**
RELATOR

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 674-A, DE 1999

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviços públicos, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 1998.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I **Das Disposições Preliminares**

Art. 1.º Esta lei estabelece normas de proteção do usuário de serviços públicos, prestados por qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, suas autarquias, fundações, empresas ou sociedades, no exercício de função administrativa ou para satisfazer necessidade essencial da coletividade, diretamente ou mediante concessão, permissão, autorização ou outra forma de delegação.

§ 1.º Considera-se usuário a pessoa natural ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou possa vir a utilizar serviços públicos.

§ 2.º Para os fins desta lei, incluem-se dentre os prestadores dos serviços referidos neste artigo o Ministério Público, outros órgãos que desempenham funções essenciais à Justiça, bem como entidades de qualquer natureza instituídas ou mantidas com recursos do erário.

Art. 2.º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, universalidade, generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, razoabilidade de tarifa e outros pertinentes a normas ou contratos administrativos.

Parágrafo único. Os princípios referidos neste artigo fundamentarão as diretrizes gerais e setoriais de prestação de serviços públicos e a defesa dos direitos e interesses do usuário.

Art. 3.º No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral de avaliação dos serviços públicos prestados no exercício anterior, bem como estabelecerá o prazo, a forma e o local para a apresentação de reclamações ou sugestões a respeito.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 4.º São direitos do usuário de serviço público:

I - obtenção da prestação do serviço em prazo razoável e nas condições estabelecidas nesta lei;

II - livre acesso a todas as informações de seu interesse, inclusive quando referentes a licitação ou contratação;

III - colaborar na fiscalização de prestadora do serviço ou a esta equiparada;

IV - prioridade no atendimento quando inválido, gestante, portador de deficiência ou de idade superior a sessenta anos;

V – ser representado por procurador ou pessoa jurídica, legalmente constituída, que tenha, dentre seus objetivos, a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei;

VI – não divulgação de dados, quando imprescindível à segurança de pessoas ou bens;

VII – sigilo bancário, fiscal e outros especificados em lei.

CAPÍTULO III Dos Deveres do Usuário

Art. 5.º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente o serviço, procedendo com lealdade e boa-fé;

II – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;

III – comunicar à autoridade responsável irregularidade praticada pelo prestador do serviço.

CAPÍTULO IV Das Obrigações para com o Usuário

Art. 6.º Os prestadores de serviços públicos têm as seguintes obrigações para com o usuário:

I – informar com precisão:

a) o horário de funcionamento das unidades administrativas bem com o tipo de atividade exercida, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento;

b) os procedimentos indispensáveis, acompanhados, quando for o caso, dos respectivos formulários e de informações sobre eventuais alterações na prestação do serviço;

c) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

d) a tramitação, as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, pertinentes a processo administrativo em que o usuário seja parte ou interessado.

II – atender com urbanidade e respeito, em locais de fácil acesso, pessoalmente, por telefone ou por outra via de comunicação, inclusive computadorizada, sempre que possível;

III – manter banco de dados referente aos prestadores de serviço e outros de interesse público;

IV – organizar e atualizar programa de informações, integrante do Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos a que se refere o artigo 8º desta lei;

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

VI – proporcionar comunicação visual adequada, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e outros;

VII – divulgar os critérios e outros dados relativos à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos;

VIII – dar tratamento igualitário, por ordem cronológica ou de chegada, assegurada prioridade no caso das pessoas referidas no inciso IV do art. 4º desta lei;

IX – cumprir os prazos e normas procedimentais;

X – fixar e observar horário e normas compatíveis com o bom atendimento;

XI – autenticar documentos, mediante conferência com os originais, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto a autenticidade;

XII – conservar limpos, acessíveis e sinalizados os locais, móveis e equipamentos relativos ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A notificação, a intimação ou o aviso relativo 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.

CAPÍTULO V Do Atendimento

Art. 7º Os prestadores de serviços públicos manterão meios, recursos e locais adequados ao atendimento do usuário, de preferência pessoalmente, para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias ou quaisquer outras comunicações.

§ 1º Será sempre entregue ou remetido ao interessado comprovante de registro da respectiva comunicação.

§ 2º Não será apreciado assunto relativo a questão judicial decidida ou pendente de decisão, salvo quando a respeito exista processo administrativo, protocolado anteriormente.

§ 3º O recebimento de reclamações ou denúncias não implica em suspensão ou interrupção de prazos administrativos.

§ 4º O atendimento, sempre de caráter gratuito, obedecerá aos preceitos do art. 6º desta lei.

§ 5º Cabe representação à autoridade superior contra o servidor responsável pelo atendimento.

CAPÍTULO VI Do Sistema de Defesa do Usuário

Art. 8º Para o fiel cumprimento dos objetivos desta lei, fica instituído o Sistema de Defesa do Usuário, em todos os órgãos ou entidades prestadoras, integrado por:

I - corregedorias, ouvidorias ou similares, com as seguintes atribuições principais:

a) receber, examinar e providenciar a apuração de denúncias ou reclamações;

- b) estimular, acolher, apreciar e encaminhar sugestões visando a melhoria do serviço ou do atendimento;
- c) pugnar pela correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- d) prevenir ou coibir atos ou procedimentos incompatíveis com as disposições desta lei;
- e) elaborar e encaminhar à autoridade superior relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões de aprimoramento ou melhoria do serviço ou atendimento.

II – Comissões de Ética, com as seguintes atribuições principais:

- a) zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização do serviço público;
- b) promover ou resguardar a defesa dos direitos ou prerrogativas do usuário;
- c) examinar, decidir e propor providências ou sugestões pertinentes a processo disciplinar ou representação contra qualquer servidor;
- d) elaborar e propor diretrizes gerais ou setoriais pertinentes à prestação de serviço público e à defesa do usuário;
- e) realizar e encaminhar semestralmente o relatório de suas atividades.

Parágrafo único. A nomeação do titular do órgão de que trata o inciso I deste artigo, instalado em Agência Nacional Reguladora, será aprovada, previamente, pelo Senado Federal, na forma prevista no artigo 52, inciso III, alínea “f”, da Constituição Federal, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

Art. 9º Os órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário ou a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável.

Art. 10. Sempre que possível e sem prejuízo do disposto nesta lei, serão empregados meios alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive quanto a liquidação de obrigações.

CAPÍTULO VII

Dos Procedimentos

Art. 11. Os processos administrativos relacionados com a presente lei serão instaurados e instruídos, de ofício ou mediante requerimento, observados os seguintes prazos:

I – dois dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II – quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

IV – cinco dias, para decisões no curso no processo;

V – quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VI – dez dias, para manifestações do usuário ou providências a seu cargo.

§ 1.º O requerimento será dirigido à ouvidoria ou órgão equivalente, e conterá:

a) o nome, a identificação, o número do CPF, o domicílio ou outro endereço do autor da petição e de seu representante legal, quando houver;

b) informações sobre o fato e sua autoria;

c) indicação de provas ou indícios de que tenha conhecimento;

d) data e assinatura.

§ 2.º O requerimento, quando verbal, deverá ser reduzido a termo.

§ 3.º Haverá sempre, à disposição do usuário, de utilização facultativa, formulários simplificados e de fácil compreensão, para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, sugestão, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. O indeferimento de representação considerada improcedente será sempre fundamentado, cabendo recurso, no prazo de dez dias, a contar da ciência ou notificação do respectivo despacho.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade imediatamente superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão.

Art. 14. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;

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

III – ter ciência de todos os atos ou decisões, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV – formular e juntar aos autos alegações, com ou sem documentos;

V – requerer diligências ou perícias.

Parágrafo único. Os autos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 15. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 16. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo estabelecido no inciso VI do art. 11 desta lei.

Art. 17. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação visar a obtenção de informações ou documentos necessários à apreciação e apuração, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo não for possível obter os dados solicitados.

Art. 18. A decisão, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos ao órgão competente para apurar o ilícito;

III – a elaboração de sugestões para melhoria de serviço público, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação do serviço, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO VIII Das Sanções

Art. 19. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para os agentes diretos, indiretos ou eventuais de concessionárias, permissionárias ou delegatárias de serviço público, a qualquer título, e respectivas pessoas jurídicas, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos ou contratos de outorga e na legislação vigente.

CAPÍTULO IX Das Disposições Finais

Art. 20. Os órgãos integrantes do Sistema de Defesa do Usuário, serão instalados no prazo de sessenta dias, a contar da publicação desta lei, conforme ato a ser expedido pela autoridade superior das respectivas áreas de atuação.

Art. 21. Aplicam-se subsidiariamente a esta lei, no que couber, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) e da legislação correlata.

Art. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Comissões, em 13 de outubro de 2001.


Deputado CANDINHO MATTOS
Relator

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 674-A/99

(Apensados: Pls nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99)

Nos termos do art. 119, **caput**, II e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente determinou a abertura - e divulgação na Ordem do Dia das Comissões - de prazo para apresentação de emendas, a partir de 05/11/01, por cinco sessões. Esgotado o prazo, não foram recebidas emendas ao Substitutivo oferecido pelo Relator.

Sala da Comissão, em 13 de novembro de 2001.


Anamélia Ribeiro Correia de Araújo
Secretária

PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, o Projeto de Lei nº 674-A/99 e os Projetos de Lei nºs 1.678/99, 1.896/99 e 2.086/99, apensados, com substitutivo, nos termos do parecer do relator, Deputado Candinho Mattos.

Estiveram presentes os senhores Deputados:

Freire Júnior, Presidente; Lino Rossi e Luiz Antonio Fleury, Vice-Presidentes; Antônio Carlos Konder Reis, Avenzoar Arruda, Candinho Mattos, Evandro Milhomen, Fátima Pelaes, Jair Bolsonaro, Jair Meneguelli, José Múcio Monteiro, Jovair Arantes, Luciano Castro, Medeiros, Paulo Paim, Pedro Celso, Ricardo Rique, Vivaldo Barbosa e Wilson Braga, titulares; Arnaldo Faria de Sá, Coriolano Sales, Damião Feliciano e Eduardo Campos, suplentes.

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2001.

Deputado **FREIRE JÚNIOR**
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO

Dispõe sobre a lei de defesa do usuário de serviços públicos, na forma do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I Das Disposições Preliminares

Art. 1.º Esta lei estabelece normas de proteção do usuário de serviços públicos, prestados por qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, suas autarquias, fundações, empresas ou sociedades, no exercício de função administrativa ou para satisfazer necessidade essencial da coletividade, diretamente ou mediante concessão, permissão, autorização ou outra forma de delegação.

§ 1.º Considera-se usuário a pessoa natural ou jurídica que, direta ou indiretamente, utilize ou possa vir a utilizar serviços públicos.

§ 2.º Para os fins desta lei, incluem-se dentre os prestadores dos serviços referidos neste artigo o Ministério Público, outros órgãos que desempenham funções essenciais à Justiça, bem como entidades de qualquer natureza instituídas ou mantidas com recursos do erário.

Art. 2.º Os serviços públicos serão prestados de forma adequada ao pleno atendimento do usuário, obedecendo aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade, eficiência, universalidade, generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, razoabilidade de tarifa e outros pertinentes a normas ou contratos administrativos.

Parágrafo único. Os princípios referidos neste artigo fundamentarão as diretrizes gerais e setoriais de prestação de serviços públicos e a defesa dos direitos e interesses do usuário.

Art. 3.º No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral de avaliação dos serviços públicos prestados no exercício anterior, bem como estabelecerá o prazo, a forma e o local para a apresentação de reclamações ou sugestões a respeito.

CAPÍTULO II Dos Direitos do Usuário

Art. 4.º São direitos do usuário de serviço público:

I - obtenção da prestação do serviço em prazo razoável e nas condições estabelecidas nesta lei;

II - livre acesso a todas as informações de seu interesse, inclusive quando referentes a licitação ou contratação;

III - colaborar na fiscalização de prestadora do serviço ou a esta equiparada;

IV - prioridade no atendimento quando inválido, gestante, portador de deficiência ou de idade superior a sessenta anos;

V - ser representado por procurador ou pessoa jurídica, legalmente constituída, que tenha, dentre seus objetivos, a defesa dos interesses e direitos estabelecidos nesta lei;

VI - não divulgação de dados, quando imprescindível à segurança de pessoas ou bens;

VII - sigilo bancário, fiscal e outros especificados em lei.

CAPÍTULO III **Dos Deveres do Usuário**

Art. 5.º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente o serviço, procedendo com lealdade e boa-fé;

II – prestar as informações que lhes forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;

III – comunicar à autoridade responsável irregularidade praticada pelo prestador do serviço.

CAPÍTULO IV **Das Obrigações para com o Usuário**

Art. 6.º Os prestadores de serviços públicos têm as seguintes obrigações para com o usuário:

I – informar com precisão:

a) o horário de funcionamento das unidades administrativas bem com o tipo de atividade exercida, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento;

b) os procedimentos indispensáveis, acompanhados, quando for o caso, dos respectivos formulários e de informações sobre eventuais alterações na prestação do serviço;

c) a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

d) a tramitação, as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, pertinentes a processo administrativo em que o usuário seja parte ou interessado.

II – atender com urbanidade e respeito, em locais de fácil acesso, pessoalmente, por telefone ou por outra via de comunicação, inclusive computadorizada, sempre que possível;

III – manter banco de dados referente aos prestadores de serviço e outros de interesse público;

IV – organizar e atualizar programa de informações, integrante do Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos a que se refere o artigo 8º desta lei;

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

VI – proporcionar comunicação visual adequada, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e outros;

VII – divulgar os critérios e outros dados relativos à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos;

VIII – dar tratamento igualitário, por ordem cronológica ou de chegada, assegurada prioridade no caso das pessoas referidas no inciso IV do art. 4.º desta lei;

IX – cumprir os prazos e normas procedimentais;

X – fixar e observar horário e normas compatíveis com o bom atendimento;

XI – autenticar documentos, mediante conferência com os originais, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto a autenticidade;

XII – conservar limpos, acessíveis e sinalizados os locais, móveis e equipamentos relativos ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A notificação, a intimação ou o aviso relativo 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.

CAPÍTULO V Do Atendimento

Art. 7º Os prestadores de serviços públicos manterão meios, recursos e locais adequados ao atendimento do usuário, de preferência pessoalmente, para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias ou quaisquer outras comunicações.

§ 1º Será sempre entregue ou remetido ao interessado comprovante de registro da respectiva comunicação.

§ 2º Não será apreciado assunto relativo a questão judicial decidida ou pendente de decisão, salvo quando a respeito exista processo administrativo, protocolado anteriormente.

§ 3º O recebimento de reclamações ou denúncias não implica em suspensão ou interrupção de prazos administrativos.

§ 4º O atendimento, sempre de caráter gratuito, obedecerá aos preceitos do art. 6º desta lei.

§ 5º Cabe representação à autoridade superior contra o servidor responsável pelo atendimento.

CAPÍTULO VI

Do Sistema de Defesa do Usuário

Art. 8º Para o fiel cumprimento dos objetivos desta lei, fica instituído o Sistema de Defesa do Usuário, em todos os órgãos ou entidades prestadoras, integrado por:

I - corregedorias, ouvidorias ou similares, com as seguintes atribuições principais:

- a) receber, examinar e providenciar a apuração de denúncias ou reclamações;
- b) estimular, acolher, apreciar e encaminhar sugestões visando a melhoria do serviço ou do atendimento;
- c) pugnar pela correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- d) prevenir ou coibir atos ou procedimentos incompatíveis com as disposições desta lei;
- e) elaborar e encaminhar à autoridade superior relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões de aprimoramento ou melhoria do serviço ou atendimento.

II – Comissões de Ética, com as seguintes atribuições principais:

- a) zelar pelo prestígio, aprimoramento e valorização do serviço público;
- b) promover ou resguardar a defesa dos direitos ou prerrogativas do usuário;
- c) examinar, decidir e propor providências ou sugestões pertinentes a processo disciplinar ou representação contra qualquer servidor;
- d) elaborar e propor diretrizes gerais ou setoriais pertinentes à prestação de serviço público e à defesa do usuário;
- e) realizar e encaminhar semestralmente o relatório de suas atividades.

Parágrafo único. A nomeação do titular do órgão de que trata o inciso I deste artigo, instalado em Agência Nacional Reguladora, será aprovada, previamente, pelo Senado Federal, na forma prevista no artigo 52, inciso III, alínea “F”, da Constituição Federal, para investidura de quatro anos, vedada a recondução.

Art. 9º Os órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário ou a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável.

Art. 10. Sempre que possível e sem prejuízo do disposto nesta lei, serão empregados meios alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive quanto a liquidação de obrigações.

CAPÍTULO VII Dos Procedimentos

Art. 11. Os processos administrativos relacionados com a presente lei serão instaurados e instruídos, de ofício ou mediante requerimento, observados os seguintes prazos:

I – dois dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II – quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III – quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

IV – cinco dias, para decisões no curso no processo;

V – quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VI – dez dias, para manifestações do usuário ou providências a seu cargo.

§ 1.º O requerimento será dirigido à ouvidoria ou órgão equivalente, e conterá:

a) o nome, a identificação, o número do CPF, o domicílio ou outro endereço do autor da petição e de seu representante legal, quando houver;

b) informações sobre o fato e sua autoria;

c) indicação de provas ou indícios de que tenha conhecimento;

d) data e assinatura.

§ 2.º O requerimento, quando verbal, deverá ser reduzido a termo.

§ 3.º Haverá sempre, à disposição do usuário, de utilização facultativa, formulários simplificados e de fácil compreensão, para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, sugestão, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. O indeferimento de representação considerada improcedente será sempre fundamentado, cabendo recurso, no prazo de dez dias, a contar da ciência ou notificação do respectivo despacho.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade imediatamente superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão.

Art. 14. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;

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

III – ter ciência de todos os atos ou decisões, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV – formular e juntar aos autos alegações, com ou sem documentos;

V – requerer diligências ou perícias.

Parágrafo único. Os autos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 15. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 16. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo estabelecido no inciso VI do art. 11 desta lei.

Art. 17. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação visar a obtenção de informações ou documentos necessários à apreciação e apuração, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo não for possível obter os dados solicitados.

Art. 18. A decisão, conforme o caso, poderá determinar:

I – o arquivamento dos autos;

II – o encaminhamento dos autos ao órgão competente para apurar o ilícito;

III – a elaboração de sugestões para melhoria de serviço público, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação do serviço, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO VIII Das Sanções

Art. 19. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para os agentes diretos, indiretos ou eventuais de concessionárias, permissionárias ou delegatárias de serviço público, a qualquer título, e respectivas pessoas jurídicas, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos ou contratos de outorga e na legislação vigente.

CAPÍTULO IX Das Disposições Finais

Art. 20. Os órgãos integrantes do Sistema de Defesa do Usuário, serão instalados no prazo de sessenta dias, a contar da publicação desta lei, conforme ato a ser expedido pela autoridade superior das respectivas áreas de atuação.

Art. 21. Aplicam-se subsidiariamente a esta lei, no que couber, as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) e da legislação correlata.

Art. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 12 de dezembro de 2001

Deputado **FREIRE JÚNIOR**
Presidente