



SENADO FEDERAL

**ATN Nº 2, DE 2013 - CONSOLIDAÇÃO DA LEGISLAÇÃO
FEDERAL E REGULAMENTAÇÃO DE DISPOSITIVOS DA
CF.**

PAUTA DA 18ª REUNIÃO

(4ª Sessão Legislativa Ordinária da 54ª Legislatura)

**16/12/2014
TERÇA-FEIRA
às 14 horas**

**Presidente: Deputado Cândido Vaccarezza
Vice-Presidente: VAGO**



**ATN Nº 2, de 2013 - CONSOLIDAÇÃO DA LEGISLAÇÃO FEDERAL E
REGULAMENTAÇÃO DE DISPOSITIVOS DA CF.**

**18ª REUNIÃO DA 4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA 54ª
LEGISLATURA, A REALIZAR-SE EM 16/12/2014.**

18ª REUNIÃO

Terça-feira, às 14 horas

SUMÁRIO

FINALIDADE	PÁGINA
1 - Apresentação do Relatório do Senador Romero Jucá que dispõe sobre a defesa do usuário de serviços públicos, de que tratam o art. 37, §3º, inciso I da CF e o art. 27 da Emenda Constitucional 19 de 1998.	6

(2)(4)(14)

ATN Nº 2, DE 2013 - CONSOLIDAÇÃO DA LEGISLAÇÃO FEDERAL E REGULAMENTAÇÃO DE

PRESIDENTE: Deputado Cândido Vaccarezza

VICE-PRESIDENTE: VAGO

(14 titulares e 14 suplentes)

TITULARES			SUPLENTE
Cândido Vaccarezza(PT)	SP 3215-5958	1 Reinaldo Azambuja(PSDB)(7)	MS 3215-5572
Romero Jucá(PMDB)	RR (61) 3303-2112 / 3303-2115	2 Kátia Abreu(PMDB)(5)(6)	TO (61) 3303-2708
Vital do Rêgo(PMDB)	PB (61) 3303-6747	3 Moreira Mendes(PSD)(8)	RO 3215-5943
Edinho Araújo(PMDB)	SP 3215-5418	4 Waldemir Moka(PMDB)(5)	MS (61) 3303-6767 / 6768
Walter Pinheiro(PT)(10)	BA (61) 33036788/6790	5 Esperidião Amin(PP)(10)	SC 3215-5252
Eduardo Barbosa(PSDB)(3)	MG 3215-1540	6 Ruben Figueiró(PSDB)(9)	MS (61) 3303-1128 / 4844
Sergio Zveiter(PSD)	RJ 3215-5437	7 Júlio Delgado(PSB)(11)	MG 3215-5323
Pedro Taques(PDT)	MT (61) 3303-6550 e 3303-6551	8 Wellington Dias(PT)(13)	PI (61) 3303 9049/9050/9053
Arnaldo Jardim(PPS)	SP 3215-5245	9 Abelardo Lupion(DEM)(11)(15)	PR 3215-5515
Aloysio Nunes Ferreira(PSDB)	SP (61) 3303- 6063/6064	10 Cristovam Buarque(PDT)(13)	DF (61) 3303-2281
Miro Teixeira(PROS)	RJ 3215-5270	11 VAGO	
VAGO(16)		12 Antonio Brito(PTB)(11)	BA 3215-5479
Ana Amélia(PP)(5)	RS (61) 3303 6083	13 Benedita da Silva(PT)(11)(12)	RJ 3215-5330
João Maia(PR)(7)	RN 3215-5439	14 VAGO	

- (1) Alínea "a" do inciso I do art. 2º do Ato Conjunto, de 2103.
- (2) Comissão instalada em 2-4-2013, designado o Senador Romero Jucá como Relator, conforme Ofício nº 001, de 2013, da Presidência desta Comissão.
- (3) Designado o Deputado Eduardo Barbosa, em substituição ao Deputado Carlos Sampaio, nos termos do Ato Conjunto nº 4, de 21 de maio de 2013.
- (4) Prazo final recontado em virtude do disposto no § 2º do art. 57 da Constituição Federal.
- (5) Nos termos do Ato Conjunto nº 10, de 26 de setembro de 2013, ficam criadas vagas de suplentes na Comissão Mista criada pelo Ato Conjunto nº 2, de 2013, bem como fica designada a Senadora Ana Amélia, como membro titular, em vaga existente, e, como membros suplentes, a Senadora Kátia Abreu e o Senador Waldemir Moka.
- (6) Em 8-10-2013, a Senadora Kátia Abreu desfilou-se do Partido da Social Democrático- PSD, e filiou-se ao Partido do Movimento Democrático Brasileiro - PMDB, conforme Ofício nº 0800/2013 – GSKAAB.
- (7) Nos termos do Ato Conjunto nº 11, de 22 de outubro de 2013 (DSF 22-10-2013), ficam designados os Deputados João Maia, como membro titular, e Reinaldo Azambuja, como membro suplente.
- (8) Nos termos do Ato Conjunto nº 12, de 5 de novembro de 2013 (DSF 03-11-2013), fica designado o Deputado Moreira Mendes, como membro suplente.
- (9) Nos termos do Ato Conjunto nº 13, de 13 de novembro de 2013 (DSF 13-11-2013), fica designado o Senador Ruben Figueiró, como membro suplente.
- (10) Nos termos do Ato Conjunto nº 14, de 3 de dezembro de 2013 (DSF 3-12-2013), ficam designados o Deputado Esperidião Amin, como membro suplente, e o Senador Walter Pinheiro, como membro titular, em substituição ao Senador Jorge Viana.
- (11) Nos termos do Ato Conjunto nº 2, de 11 de março de 2014 (DSF 12-03-2014)
- (12) Nos termos do Ato Conjunto nº 3, de 30 de abril de 2014 (DSF 1º-5-2014), fica designada a Deputada Benedita da Silva, como membro suplente, em substituição ao Deputado Geraldo Simões.
- (13) Nos termos do Ato Conjunto nº 4, de 30 de abril de 2014 (DSF 17-6-2014), ficam designados os Senadores Wellington Dias e Cristovam Buarque, como membros suplentes, em vagas existentes.
- (14) Nos termos do Ato Conjunto nº 15-B, de 18 de dezembro de 2013.
- (15) Designado, como membro suplente, o Deputado Abelardo Lupion, em substituição ao Deputado Rodrigo Maia, em 12-11-2014 (Sessão do Senado Federal), conforme Ofício nº 291, de 2014, da Liderança do DEM.
- (16) Vago em razão da reassunção da titular, Senadora Marta Suplicy, em 13-11-2014.

REUNIÕES ORDINÁRIAS:

SECRETÁRIO(A): ANTONIO OSCAR GUIMARÃES LOSSIO

TELEFONE-SECRETARIA: 61 33033511

FAX: 61 33031176

TELEFONE - SALA DE REUNIÕES:

E-MAIL: sscepi@senado.leg.br

HTTP://WWW.SENADO.GOV.BR/ATIVIDADE/COMISSOES/COMISS
AO.ASP?ORIGEM=CN&COM=1662



CONGRESSO NACIONAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA
SECRETARIA DE COMISSÕES

**4ª SESSÃO LEGISLATIVA ORDINÁRIA DA
54ª LEGISLATURA**

**Em 16 de dezembro de 2014
(terça-feira)
às 14h**

PAUTA
18ª Reunião

**ATN Nº 2, DE 2013 - CONSOLIDAÇÃO DA LEGISLAÇÃO
FEDERAL E REGULAMENTAÇÃO DE DISPOSITIVOS DA CF. -
CMCLF**

PRESIDENTE: Deputado Cândido Vaccarezza

RELATOR: Senador Romero Jucá

	Reunião de Trabalho
Local	Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 13

Retirado item de pauta que tratava de apresentação de relatório sobre regulamentação de terras indígenas.

Reunião de Trabalho

Finalidade:

1 - Apresentação do Relatório do Senador Romero Jucá que dispõe sobre a defesa do usuário de serviços públicos, de que tratam o art. 37, §3º, inciso I da CF e o art. 27 da Emenda Constitucional 19 de 1998.

Anexos da Pauta

[Usuário Serviços Públicos](#)

1



SENADO FEDERAL
Gabinete do Senador **ROMERO JUCÁ**

RELATÓRIO Nº , DE 2014

Da COMISSÃO MISTA PARA A CONSOLIDAÇÃO DA LEGISLAÇÃO FEDERAL E REGULAMENTAÇÃO DE DISPOSITIVOS DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, sobre a defesa do usuário de serviços públicos.

RELATOR: Senador **ROMERO JUCÁ**

I – RELATÓRIO

Foi apresentada, no âmbito desta Comissão Mista para a Consolidação da Legislação Federal e Regulamentação de Dispositivos da Constituição Federal (CMCLF), pelo Senador Aloysio Nunes Ferreira, minuta de Projeto de Lei que *dispõe sobre a defesa do usuário de serviços públicos, de que tratam o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal e o art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998.*

Como reconhecido na justificação da minuta, ela se baseia no PLS nº 439, de 1999, de autoria do Senador Lúcio Alcântara, aprovado pelo Senado Federal ainda em 2002, mas que até o momento não foi apreciado pela Câmara dos Deputados. Também utiliza como insumos previsões da Lei nº 14.249, de 29 de julho de 2002, do Estado de Goiás, e da Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, do Município de São Paulo.

A minuta é constituída por 36 artigos, reunidos em 10 Capítulos.

O **Capítulo I** trata das disposições gerais. Enuncia o objeto e âmbito de aplicação da futura lei, a saber: normas gerais de proteção e defesa do usuário de serviços públicos, a serem observadas pela

Administração Pública de todos os entes federados, bem como pelos prestadores privados de serviços públicos por meio de delegação (art. 1º). O Capítulo prevê, ainda, o dever de publicidade periódica, prioritariamente na Internet, de quadro geral de serviços públicos prestados (art. 2º), bem como enuncia os princípios a serem obedecidos na prestação de serviços públicos: universalidade, generalidade, transparência, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e, quando cabível, modicidade tarifária (art. 3º).

O **Capítulo II** dispõe sobre os direitos do usuário, entre os quais: a adequada prestação do serviço, a participação na fiscalização da execução e avaliação dos serviços, o acesso direto e facilitado ao órgão ou entidade responsável por sua execução, o sigilo, o acesso e a obtenção das informações relativas à sua pessoa constantes dos registros e bancos de dados do prestador, a obtenção de informações precisas sobre diversos elementos e aspectos da prestação do serviço, o respeito à dignidade do usuário (art. 4º). Alguns desses direitos são minudenciados no texto. No caso da adequada prestação dos serviços, por exemplo, a minuta prevê que os agentes públicos e prestadores dos serviços: tratem os usuários com respeito e urbanidade, atendam sem discriminação e por ordem de chegada (respeitadas as classes prioritárias), fixem horário de funcionamento dos serviços compatível com o bom atendimento, adotem medidas de proteção à saúde e à segurança do usuário, entre outras exigências. O Capítulo dispõe, outrossim, sobre medidas destinadas a assegurar o direito à informação, garantindo ao usuário formas variadas de atendimento (pessoal, telefônico e eletrônico), acesso a informações computadorizadas, a bancos de dados referentes à estrutura do prestador, a minutas de contratos-padrão, a informações sobre a composição de taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, entre outros direitos (art. 5º).

O **Capítulo III** prevê os deveres do usuário: utilizar adequadamente os serviços, prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para adequada prestação do serviço, comunicar a ocorrência de irregularidades dos prestadores de serviço de que tenha conhecimento e abster-se de formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento.

O **Capítulo IV** regula os indicadores de desempenho, que deverão ser criados para todos os serviços públicos, visando à defesa dos interesses dos usuários e à prática de ações preventivas de fiscalização (art. 7º). Os indicadores consistirão em instrumentos utilizados para medir a qualidade dos serviços, que deverão atender a padrões mínimos, representados por níveis e metas a serem atingidos na prestação (art. 8º).

Mais especificamente, os indicadores deverão possibilitar: a defesa preventiva do usuário, níveis crescentes de universalização, continuidade e qualidade dos serviços, de rapidez de seu restabelecimento no caso de interrupção, além da gradativa redução de custos operacionais e dos níveis de perda de produtos, bem como a melhoria da qualidade do ambiente e das condições de vida da população (art. 9º). Os dados mensais referentes aos indicadores de desempenho serão consolidados pelos entes federados (art. 10), a partir das informações fornecidas pelos prestadores dos serviços (art. 11).

O **Capítulo V** versa sobre a participação direta do usuário na aferição da qualidade dos serviços públicos. Incumbe aos entes federados assegurar tal participação, que somente será considerada efetiva quando forem disponibilizados dados e informações técnicas adequadas e atualizadas sobre os serviços e for assegurado direito de manifestação e deliberação aos usuários, com diversos objetivos, dentre os quais: a proposição de políticas voltadas para a defesa do usuário e de medidas governamentais dirigidas à melhoria dos serviços, a apresentação de reclamações e sugestões, o encaminhamento de casos de descumprimento de padrões de qualidade aos órgãos de fiscalização, a divulgação semestral de relatórios de indicadores de qualidade e desempenho dos serviços e a elaboração de lista de classificação dos prestadores (art. 12).

O **Capítulo VI** cuida da execução dos serviços públicos. Nesse âmbito, atribui diversos deveres aos entes federados, merecendo destaque: a manutenção de serviço de atendimento ao usuário, a comunicação sobre providências adotadas em relação a reclamações recebidas, a determinação dos índices para assegurar a qualidade mínima exigida dos serviços, a negociação, com os prestadores faltosos, de metas e cronogramas necessários para o alcance dos padrões mínimos de qualidade, a compilação dos dados para fins de apuração dos indicadores de desempenho, a realização de pesquisas de opinião para detectar os níveis de satisfação do usuário (art. 13).

O **Capítulo VII** trata das ouvidorias e comissões de ética. As ouvidorias terão por função avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, devendo apresentar relatório periódico de suas atividades, com sugestões de aprimoramento do serviço público (art. 14). Deverão, ainda, manter cadastros de reclamações fundamentadas contra prestadores e divulgá-los anualmente, indicando se houve correções das falhas identificadas (art. 15). De seu turno, as comissões de ética disporão de competência para conhecer

de consultas, denúncias e representações formuladas contra servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional (art. 16).

O **Capítulo VIII** dispõe sobre o processo administrativo. De início, reafirma a regra, contida no art. 37, § 6º, da Constituição, da responsabilidade objetiva dos prestadores de serviços públicos pelos danos causados por seus agentes, definindo também o que seja serviço defeituoso (art. 17). Em seguida, identifica os princípios que regem os procedimentos administrativos relativos aos direitos dos usuários, a saber: o da igualdade, o do devido processo legal, o do contraditório e o da ampla defesa, o da celeridade, o da economicidade, o da proporcionalidade, o da razoabilidade e o da boa-fé (art. 18).

O Capítulo VIII estabelece também os prazos a serem observados no processo administrativo (art. 19), as suas formas de instauração, mediante representação ou de ofício (art. 20), sendo, neste último caso, por ato fundamentado (art. 21). Trata igualmente dos elementos que devem constar da representação, a ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração (art. 22), da vedação à recusa de protocolo dessa petição (art. 23), da hipótese de rejeição por manifesta improcedência, com possibilidade de recurso (art. 24), dos direitos processuais do interessado (art. 25), do impulso oficial na instrução do processo (art. 26), da possibilidade de retirada, pelo interessado ou seu procurador, dos autos da repartição (art. 27), dos procedimentos e prazos no caso de necessidade de prestação de informações ou apresentação de provas pelo interessado ou por terceiros (art. 28), da fase de manifestações finais (art. 29), dos tipos de decisão do órgão responsável pela apuração das infrações (art. 30). Por fim, qualifica o descumprimento das normas da futura lei como ato de improbidade administrativa (art. 31), ensejando também punições funcionais, na forma estabelecida pela Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

O **Capítulo IX** trata das políticas de defesa do usuário de serviços públicos, a serem implementadas por todos os entes federados, com o objetivo de atender às necessidades dos usuários, promover o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, elevar sua qualidade de vida e assegurar a transparência e a harmonia das relações com o Estado (art. 33). Tais políticas deverão assegurar canal de comunicação direto entre os prestadores e os usuários, serviços de informação e de educação do usuário, bem como mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos. Deverão, ainda, promover a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais, a valorização dos

agentes públicos, o planejamento estratégico e a avaliação periódica dos serviços públicos.

O **Capítulo X** veicula as disposições finais e transitórias. Determina que sejam aplicados subsidiariamente às regras da futura lei o Código de Defesa do Consumidor, a Lei do Processo Administrativo Federal e a Lei de Acesso à Informação (art. 34). Estabelece como requisito para se legitimarem ao exercício da participação e defesa dos direitos dos usuários que as entidades com esse propósito estejam em funcionamento a pelo menos um ano (art. 35). Por fim, fixa uma *vacatio legis* de 90 dias para a entrada em vigor da nova lei.

II – ANÁLISE

O Congresso Nacional encontra-se em mora no cumprimento de seu dever de legislar. O art. 37, § 3º, I, da Constituição, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, estabelece que *a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando, entre outras matérias, 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*. A mesma Emenda Constitucional, em seu art. 27, determinou que o Congresso Nacional, dentro de 120 dias de sua promulgação, aprovasse lei de defesa do usuário de serviços públicos.

Ora, passados mais de 16 anos do fim daquele prazo, permanece essa lacuna no ordenamento jurídico. Em decisão monocrática de 1º de julho de 2013, foi concedida pelo Ministro Dias Toffoli, do Supremo Tribunal Federal, medida liminar na Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão nº 24, definindo prazo de 120 dias para que o Poder Legislativo *adote as medidas necessárias à edição da lei de defesa do usuário de serviço público, mediante análise e conversão em lei seja do Projeto de Lei nº 6.953/2002 (Substitutivo do PL nº 674/1999), já em tramitação na Câmara dos Deputados, seja de outra proposição que venha a ser apresentada pelos órgãos competentes*.

O fato de tramitar na Câmara dos Deputados o PL nº 6.953, de 2002, aprovado pelo Senado Federal como PLS nº 439, de 1999, não impede que esta Comissão apresente nova proposição com teor semelhante. Ao contrário, dada a urgência na aprovação da lei, para sanar a omissão legislativa, este colegiado deve agir o quanto antes, mesmo porque a

tramitação a que os projetos elaborados por comissão mista estão sujeitos é mais expedita. Em lugar de serem distribuídos a comissões temáticas de cada Casa, eles são discutidos diretamente pelos plenários, e as emendas eventualmente apresentadas são objeto de parecer da própria comissão mista.

A competência do Congresso Nacional para disciplinar a matéria, não bastasse a clara previsão do art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 1998, foi expressamente reconhecida na mencionada decisão do STF. Convém notar que esse é um dos casos em que a União está autorizada a editar normas gerais, vinculantes de todos os entes federados, em matéria de Direito Administrativo, inclusive no que diz respeito ao processo administrativo. Com efeito, a defesa do usuário de serviços públicos se faz não apenas no plano judicial, mas, antes mesmo de uma eventual judicialização, no plano administrativo. E para que essa defesa seja efetiva, revela-se fundamental assegurar a participação do usuário, dando-lhe oportunidade de denunciar falhas na prestação dos serviços públicos, abrindo-lhe espaços de interlocução e de avaliação da qualidade desses serviços.

Convém frisar que a expressão “serviços públicos” abrange um universo variado de atividades, que vão desde o fornecimento de utilidades fruíveis individualmente pelo usuário e que podem ou não ter como contrapartida o pagamento de tarifa (serviços *uti singuli*), até prestações que têm como destinatário a coletividade, não podendo ser decompostas em parcelas de fruição individual (serviços *uti universi*). Sob outra perspectiva, ao prestar serviços públicos, o Estado realiza atividades beneficiam os usuários de forma direta (serviços de utilidade pública) ou indireta (serviços administrativos). Entendemos que, ao aludir à defesa do usuário de serviços públicos, o constituinte teve em mira todo esse conjunto de atividades, não apenas aqueles serviços cuja delegação é feita a particulares por meio de concessão ou permissão.

A minuta examinada trata de forma muito satisfatória a matéria. É de se destacar a preocupação de seu autor com a criação de mecanismos de controle e de responsabilização pelas falhas na prestação de serviços públicos, bem como de avaliação contínua de sua qualidade. O rol de direitos básicos do usuário de serviços públicos, o estabelecimento de deveres de instalação de ouvidorias para o recebimento de sugestões, reclamações e denúncias, e a disciplina básica do processo administrativo nesse âmbito também são pontos fortes da minuta, que, a nosso ver, atende perfeitamente o disposto no art. 37, § 3º, I, da Constituição, e no art. 27 da

Emenda Constitucional nº 19, de 1998, estando apta a suprir a lacuna identificada no ordenamento jurídico pátrio.

Temos a fazer apenas algumas propostas de aperfeiçoamento do texto. Em primeiro lugar, é necessário eliminar dispositivos de ocorrência repetida na minuta. Assim se verifica em relação às alíneas *g*, *h* e *i* do inciso VI do art. 4º, que veiculam regras idênticas às dos incisos V, VII e VIII do art. 5º. O mesmo se dá com o § 2º do art. 4º, idêntico ao § 2º do art. 26. Optamos por manter as previsões nos dispositivos que têm mais pertinência com a matéria objeto de regulação.

Outra mudança é sugerida no art. 4º, I, *b*, que prevê o direito do usuário a ser atendido por ordem de chegada. A nosso ver, como o atendimento pode se fazer por outros métodos além do presencial, é mais adequado falar em atendimento por ordem cronológica.

A alínea *c* do mesmo inciso do art. 4º, ao vedar a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei, deve igualmente ser alterado, sobretudo em face do novo modelo de estado regulador, no qual o legislador fixa *standards* a serem observados pelas agências reguladoras na elaboração dos regulamentos de prestação dos serviços. Nesse modelo, nem todas as restrições e exigências feitas a prestadores e a usuários constam diretamente da lei, mas são estatuídas pelo regulamento, com base nos padrões e diretrizes fixados pelo legislador.

Prosseguindo, propomos a alteração do art. 4º, IV, que prevê o direito do usuário a obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha. Ora, nem sempre será possível ao usuário escolher o prestador ou o local de prestação. Basta pensar na situação de prestador único, ou na de atendimento à saúde que só possa ser feita em determinado estabelecimento de saúde, dadas as condições de lotação de outros na mesma região. Por isso, a liberdade de escolha deve ser assegurada, na medida do possível.

O inciso VII do art. 4º também reclama modificação, até mesmo para evitar contradições no texto. Ele veda a interrupção de serviço público essencial. Ocorre que o 3º, § 2º, claramente a admite, ao dispor que não caracteriza descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após aviso prévio, quando motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou em decorrência do inadimplemento do usuário. Aliás, esse último dispositivo, como outros mais na minuta, reproduz norma constante da Lei nº 8.987, de 1995, que

disciplina as concessões e permissões de serviços públicos (art. 6º, § 3º). Entendemos que deve prevalecer a regra do art. 3º § 2º, da minuta.

O art. 13, I, reza que os entes federados deverão viabilizar e manter serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos, no prazo máximo de 180 dias a contar da publicação da futura lei. A referência ao prazo de instalação do serviço de atendimento constitui, na verdade, uma cláusula de postergação da exigência legal nesse ponto. Deve, pois, para atender às regras de técnica legislativa, ser deslocada para as disposições transitórias, permanecendo no aludido inciso apenas a disposição de caráter permanente, que prevê o dever estatal.

Outra modificação que aventamos é a da regra, constante no parágrafo único do art. 16, segundo a qual os códigos de ética dos servidores deverão ser elaborados pelas comissões de ética. Entendemos que os códigos devem ser editados pelas autoridades máximas de cada Poder.

No Capítulo referente ao processo administrativo, vislumbramos necessidade de uniformizar a nomenclatura no tocante ao usuário do serviço e ao instrumento que dá origem ao processo. O uso de termos variados pode ensejar dúvidas na interpretação da futura lei. Exemplificativamente, o art. 24 dispõe que será rejeitada a representação manifestamente improcedente. Já o art. 22, que trata dos requisitos do documento que dá origem ao processo, fala apenas de requerimento e prevê que ele seja dirigido à entidade “responsável pela infração”. De seu turno, o art. 23 estabelece a vedação a que seja recusado protocolo a petição, reclamação ou representação. O uso de diferentes termos e a omissão de alguns deles em certos dispositivos dificultar a aplicação das normas. Em razão disso, propomos modificações no Capítulo, para tornar mais claras suas regras, sem alterar-lhe a substância.

Ainda em relação ao processo administrativo, propomos modificação do art. 19, para ampliar alguns prazos nele previstos, os quais consideramos exíguos. Assim, alteramos de 5 para 10 dias o prazo para efetivação de notificação ou intimação pessoal, elaboração de informação sem caráter técnico e de decisões no curso do processo. E de 15 para 20 dias os prazos para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, para decisão final e para manifestações em geral do usuário.

Outro dispositivo que demanda modificação é o art. 25, II, que prevê a obtenção de cópia gratuita de documentos contidos nos autos.

Entendemos que deve prevalecer a tradição do Direito pátrio de obtenção de cópia mediante o ressarcimento dos custos reprográficos. A ser de outro modo, atribuindo-se esse ônus ao Estado, toda a sociedade estaria arcando com ele, mesmo quando se tratasse da defesa de interesses de um usuário específico. Também não consideramos adequado permitir, como faz o art. 27, que o interessado retire os autos da repartição administrativa. Já lhe é franqueado o acesso ao processo e a possibilidade de obter cópia de seu inteiro teor. Permitir que ele retire os autos da repartição cria desnecessariamente um risco de perda ou extravio da documentação.

Por fim, a alusão, feita no art. 32 da minuta, às sanções previstas na Lei nº 8.112, de 1990, não nos parece adequada. A futura lei se aplicará a todos os entes federados. Já a Lei nº 8.112, de 1990, constitui o estatuto dos servidores públicos federais. Entendemos ser mais correto fazer uma referência genérica à responsabilidade administrativa, civil e penal do servidor público que infringir as disposições da nova lei, sem mencionar estatutos específicos.

Feitas as mencionadas alterações, acreditamos que o texto estará em condições de ser aprovado pelo Congresso Nacional, colmatando grave lacuna do ordenamento jurídico brasileiro.

III – VOTO

Por todo o exposto, consideramos recomendável o acolhimento da minuta apresentada, na forma do seguinte Projeto de Lei de autoria do Colegiado:

**PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2014
(DA COMISSÃO MISTA PARA A CONSOLIDAÇÃO DA
LEGISLAÇÃO FEDERAL E REGULAMENTAÇÃO DA
CONSTITUIÇÃO)**

Dispõe sobre a defesa do usuário de serviços públicos, de que tratam o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal e o art. 27 da Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre normas gerais de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelas administrações públicas diretas e indiretas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 1º Considera-se usuário a pessoa física ou jurídica que, direta ou indiretamente, utiliza efetiva ou potencialmente os serviços referidos neste artigo.

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

§ 3º As agências reguladoras e fiscalizadoras da prestação de serviços públicos submetidas a normas legais, regulamentares ou regimentais concernentes à proteção e defesa dos direitos do usuário aplicarão subsidiariamente as disposições desta Lei, sem prejuízo do preceituado no art. 34.

Art. 2º O Poder Público publicará e divulgará periodicamente quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a que está subordinada ou vinculada a entidade ou órgão executor.

§ 1º A periodicidade será, no mínimo, anual.

§ 2º Na publicação de que trata o *caput*, deverá ser priorizada a divulgação através de Internet, em sítios próprios destinados à divulgação de ações de transparência dos respectivos órgãos.

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

§ 1º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 2º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II – por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

§ 3º O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DO USUÁRIO

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I – a adequada prestação dos serviços, nos termos do art. 3º desta Lei, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos atender às seguintes exigências:

- a) urbanidade e respeito no atendimento aos usuários;
- b) atendimento por ordem cronológica, assegurada prioridade a idosos, gestantes, doentes e portadores de deficiência;
- c) adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei ou em regulamento editado para dar-lhe cumprimento;
- d) igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- e) cumprimento de prazos e normas procedimentais;

f) fixação e observância de horário compatível com o bom atendimento do usuário, estabelecido em regras de conhecimento público;

g) adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

h) 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;

i) manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

j) observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

II – a participação na fiscalização da execução e avaliação dos serviços, conforme definido em regulamento específico;

III – o acesso direto e facilitado ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que aqueles estiverem subordinados ou vinculados;

IV – a obtenção e utilização dos serviços sem discriminação e, sempre que viável, com liberdade de escolha;

V – o sigilo, o acesso e a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados dos prestadores de serviços, observado o disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI – a obtenção de informações precisas sobre:

a) o horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

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

d) a autoridade ou o órgão encarregado de receber denúncias, reclamações ou sugestões;

e) a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

f) as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado;

VII – o respeito à sua dignidade, vedada submissão a qualquer tipo de constrangimento, exposição ao ridículo ou ameaça na cobrança de dívidas pelas prestadoras de serviços públicos.

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

§ 2º Na hipótese descrita no inciso VII deste artigo, a prestadora de serviço público, no exercício regular de seu direito, deve se valer dos meios de cobrança existentes, inclusive por intermédio do ajuizamento de ação própria para reaver seus créditos.

§ 3º O usuário de serviços públicos cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido da atualização monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

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

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

II – informação computadorizada, sempre que possível;

III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviços;

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, além de outros;

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

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

CAPÍTULO III

DOS DEVERES DO USUÁRIO

Art. 6º 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 de serviços;

IV – não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento.

CAPÍTULO IV

DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Art. 7º Os serviços públicos de que trata o art. 1º desta Lei deverão dispor de indicadores de desempenho relativos à sua qualidade, visando:

I – à defesa dos interesses dos seus usuários;

II – à prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários.

Art. 8º São adotadas as seguintes definições, para os efeitos desta Lei:

I – indicador de desempenho: instrumento utilizado para medir a qualidade de determinado serviço público;

II – padrões mínimos: conjunto formado por níveis e metas que devem ser atingidos pelos serviços públicos considerados;

III – qualidade dos serviços públicos: adequação dos serviços ao uso e à satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes.

Parágrafo único. O indicador de desempenho será considerado:

I – crescente, quando o seu valor aritmético for diretamente proporcional ao desempenho técnico;

II – decrescente, quando seu valor aritmético for inversamente proporcional ao desempenho técnico.

Art. 9º A qualidade dos serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, que têm por objetivos possibilitar:

I – a defesa preventiva do consumidor;

II – níveis crescentes de:

a) universalização dos serviços públicos;

b) continuidade dos serviços públicos;

c) rapidez no restabelecimento dos serviços públicos, em caso de interrupção;

d) qualidade dos bens e serviços públicos;

III – a redução gradativa dos:

a) custos operacionais dos bens e serviços públicos;

b) níveis de perda dos produtos;

IV – a melhoria da qualidade do ambiente e das condições de vida da população.

Art. 10. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios consolidarão os dados mensais referentes aos indicadores de desempenho.

Parágrafo único. A consolidação de que trata o *caput* tem o objetivo de promover a avaliação dos serviços públicos prestados a partir da elaboração de séries históricas.

Art. 11. Na execução desta Lei, os órgãos e entidades da Administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, assim como as entidades particulares delegatárias de serviço público prestarão toda a colaboração solicitada e, em especial, fornecerão os dados necessários ao cálculo dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO V

DA PARTICIPAÇÃO DIRETA DO USUÁRIO NA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão, no âmbito de suas competências, tornar efetiva a participação e avaliação dos serviços pelos usuários na aferição da qualidade dos serviços públicos, consoante o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal.

Parágrafo único. A participação será considerada efetiva se dispuser de dados e informações técnicas setoriais adequadas e atualizadas sobre os serviços públicos prestados e assegurar direito de manifestação e de deliberação aos usuários, com o objetivo de:

I – incentivar a discussão dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

II – propor políticas de defesa dos usuários dos serviços públicos;

III – propor medidas governamentais concretas, objetivando a melhoria dos serviços públicos;

IV – propor ações integradas dos diversos órgãos que, direta ou indiretamente, tenham atuação na defesa dos usuários e na fiscalização dos serviços públicos;

V – apresentar reclamações e sugestões relativas à qualidade dos serviços públicos;

VI – encaminhar aos órgãos de controle interno, controle externo e ao Ministério Público, quando for o caso, os casos de não cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos em lei;

VII – divulgar, semestralmente, em veículos de comunicação, relatório dos indicadores de qualidade ou de desempenho dos serviços públicos;

VIII – estabelecer critérios e elaborar lista de classificação dos prestadores quanto à qualidade dos serviços públicos prestados.

CAPÍTULO VI

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. Cabe à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, na execução dos serviços públicos:

I – manter serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos para receber reclamações e sugestões;

II – informar os usuários sobre as providências adotadas com relação às reclamações recebidas;

III – estabelecer, para os indicadores de desempenho previstos nesta Lei, os índices considerados como indicativos de uma qualidade mínima para os respectivos serviços públicos;

IV – fixar, tendo por base negociações com os operadores dos serviços públicos, em caso de insuficiência de desempenho, as metas e os cronogramas necessários para que os seus indicadores de desempenho venham alcançar os índices de qualidade mínima referidos no inciso III;

V – processar e compilar os dados fornecidos pelos prestadores de serviços públicos, com vistas à apuração dos indicadores de desempenho;

VI – estabelecer a metodologia da coleta de dados e as informações necessárias ao cálculo dos indicadores de desempenho previstos nesta Lei;

VII – comparar os indicadores de desempenho apurados com os índices mínimos referidos no inciso III, relatando aos órgãos competentes os casos em que eles não foram observados;

VIII – efetuar pesquisas de opinião para detectar os níveis de satisfação da população com relação aos serviços públicos de que trata esta Lei;

IX – exercer outras atividades de apoio técnico e administrativo necessárias ao aprimoramento da execução dos serviços públicos.

CAPÍTULO VII

DAS OUVIDORIAS E DAS COMISSÕES DE ÉTICA

Art. 14. As Ouvidorias de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, devem ser estruturadas com competência para avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive às Comissões de Ética, visando à:

I – melhoria dos serviços públicos;

II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos, sem prejuízo do poder disciplinar do órgão ou entidade a que estiver subordinado o agente;

IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V – proteção dos direitos dos usuários;

VI – garantia da qualidade dos serviços prestados.

§ 1º As Ouvidorias apresentarão relatório periódico, em que darão publicidade à sua atuação, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

§ 2º É obrigatória a inclusão de cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no *caput* deste artigo nos contratos ou atos que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta Lei.

Art. 15. As Ouvidorias manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra prestadores de serviços públicos, devendo publicá-lo anualmente, indicando se a reclamação foi atendida ou não pelo prestador de serviço.

Parágrafo único. É facultado o acesso às informações para orientação e consulta por qualquer interessado.

Art. 16. Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

Parágrafo único. Os códigos de ética serão elaborados pelas autoridades máximas de cada Poder e divulgados pelas Comissões de Ética, na forma do art. 2º desta Lei.

CAPÍTULO VIII

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Art. 17. 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.

§ 1º O serviço público é defeituoso quando não fornece a segurança que o usuário dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

§ 2º A adoção de novas técnicas, por si só, não constitui razão para considerar defeituoso o serviço.

§ 3º O prestador de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 18. Os procedimentos administrativos decorrentes 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 economicidade, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 19. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

- I – dois dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
- II – até dez dias para:

- a) efetivação de notificação ou intimação pessoal;
- b) elaboração de informação sem caráter técnico;
- c) decisões no curso do processo;

III – até vinte dias para:

- a) elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- b) decisão final, a contar do término da instrução;
- c) manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 20. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante petição de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Parágrafo único. A petição poderá ter por objeto denúncia, reclamação ou sugestão referente a serviço público.

Art. 21. A instauração do processo por iniciativa da Administração será feita por ato devidamente fundamentado.

Art. 22. A petição será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e deve conter:

- I – a identificação do interessado ou de quem o represente;
- II – o domicílio do interessado ou local para recebimento de comunicações;
- III – quando for o caso, informações sobre o fato, sua autoria e as provas de que tenha conhecimento;
- IV – data e assinatura do interessado ou de quem o represente.

§ 1º A petição verbal deverá ser reduzida a termo.

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

Art. 23. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição formulada nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 24. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a petição manifestamente improcedente.

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

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

Art. 25. 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, mediante ressarcimento dos custos de reprodução;

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.

Art. 26. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

§ 1º Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

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

§ 3º A utilização de meios eletrônicos é facultada, desde que os usuários sejam informados desta faculdade e os respectivos endereços sejam divulgados.

Art. 27. 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 interessado para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração de 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. 28. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de dez dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Art. 29. O órgão responsável deverá proferir a decisão, 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 – 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.

Art. 30. O descumprimento das normas desta Lei constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública, nos termos do art. 11 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 31. A infração às normas desta Lei sujeitará, ainda, o servidor público às sanções previstas em seu estatuto funcional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO IX

DAS POLÍTICAS DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32. As políticas nacional, estaduais, distrital e municipais de proteção e defesa do usuário de serviços públicos têm por objetivo o atendimento das necessidades dos usuários, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações com o Estado, e devem assegurar:

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

II – serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III – serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV – mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

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

§ 2º As políticas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos de que trata este artigo promoverão:

I – a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II – a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III – o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A administração pública, direta e indireta, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios divulgarão, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei, quando couber, as normas contidas nas Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990, 9.784, de 29 de janeiro de 1999 e 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 34. São legitimadas para o exercício da participação e defesa dos direitos estabelecidos nesta Lei as entidades constituídas há mais de um ano.

Art. 35. Os serviços de que trata o art. 13, I, deverão entrar em funcionamento no prazo máximo de cento e oitenta dias, contados da entrada em vigor desta Lei.

Art. 36. Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

Sala de Reuniões,

Senador Romero Jucá

26

26