

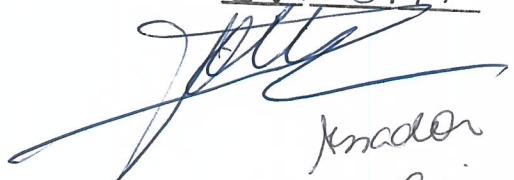


00100.071124/2017-06
02.01.02.10
Câmara Municipal da Estância Balneária de Praia Grande
Estado de São Paulo

Em 12 de Abril de 2.017.

Junte-se ao processado no
nº 20, de 2015.

Em 19/05/17


Ednaldo
Paulo Passos

OFÍCIO GPC-L Nº 414/17

PREZADO(A) SENHOR(A):

A par de meus cordiais cumprimentos, serve o presente para encaminhar à Vossa Excelência a(s) inclusa(s) cópia(s) do **REQUERIMENTO N° 162/17**, de autoria do Nobre Vereador **ALEXANDRE CORREA COMIN**, aprovado por ocasião da Décima Primeira Sessão Ordinária, da Primeira Sessão Legislativa da Décima Segunda Legislatura realizada no dia 12 de Abril do corrente.

Aproveito da oportunidade para reiterar a Vossa Excelência, os meus protestos de elevada estima e distinto apreço.

Atenciosamente,


EDNALDO DOS SANTOS PASSOS
Presidente

Excelentíssimo(a) Senhor(a)
EUNICIO OLIVEIRA
DD. Presidente do Senado Federal
N E S T A



*Câmara Municipal da Estância Balneária de Praia Grande
Estado de São Paulo*

Sr. Presidente
Sras. Vereadoras, Srs. Vereadores

162/17

REQUERIMENTO N.º

REQUERIMENTO	APROVADO
11.ª SÉSÃO	
DATA 12/10/17	
PRESIDENTE	

Em que pese a existência do Código de Defesa do Consumidor que gerou ganhos de cidadania que são absolutamente importantes, o mesmo não se pode afirmar em relação aos usuários de serviços públicos.

Daí a necessidade de existir uma legislação nos moldes do Código de Defesa do Consumidor destinada a proteger os usuários de serviços públicos.

Sensível aos reclamos da sociedade a Câmara dos Deputados aprovou em outubro de 2015 o **Projeto De Lei N.º 6953/2002** que dispõe sobre proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, denominado Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Com sua implantação o papel do poder público passará a ser equiparado ao papel do fornecedor de produtos e serviços, e o papel do usuário passará a ser equiparado ao de consumidor.

O Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos uma vez em vigência proporcionará um marco da cidadania brasileira, pois no momento em que o contribuinte passar a ter a sua vulnerabilidade reconhecida diante do Poder Público, terá por consequência o direito de requerer, sob pena de responsabilidade dos agentes públicos, seus direitos atendidos e preservados.

Estabelece o dever do poder público em cumprir prazos e normas procedimentais, além de tempo de espera para atendimento nos órgãos públicos.

Ocorre que desde outubro de 2015, o projeto que já foi aprovado na Câmara dos Deputados e encaminhado naquela época ao Senado Federal, aguarda sua apreciação pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania, encontrando-se desde então sem movimentação.

Assim, diante da necessidade de melhoria do serviço público em geral, seja em nível federal, estadual ou municipal, urge que o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos entre em vigor. E para que isso ocorra o Senado Federal deve dar prosseguimento no processo legislativo aprovando-o, como fez a Câmara dos deputados, pois a população clama por melhor atendimento nos órgãos públicos.

Devemos cobrar melhoria no atendimento dos serviços públicos, pois nós usuários, somos também os contribuintes, desta forma, nada mais justo ter o direito de reclamar e exigir providências para a diminuição nas filas existentes nas unidades de saúde, nas delegacias de polícia, na prefeitura, enfim, de todas as repartições públicas, e o instrumento legal que permitirá essa cobrança e avanço na qualidade é o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.





Câmara Municipal da Estância Balneária de Praia Grande
Estado de São Paulo

Diante do exposto, REQUEIRO à Mesa, na forma regimental, após ouvido o Colendo Plenário, que envie ofício ao SENADO FEDERAL, solicitando a urgência na análise do projeto de **Lei n.º 6953/2002**, já aprovado na Câmara dos Deputados, que encontra-se aguardando parecer pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania, daquela casa, desde 21/10/2015.

Sala Emancipador Oswaldo Toschi, 12 de abril de 2017.

Alexandre Corrêa Comin
Delegado Comin
Vereador





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Of. n. 626 /2015/PS-GSE

Brasília, 10 de outubro de 2015.

A Sua Excelência o Senhor
Senador VICENTINHO ALVES
Primeiro-Secretário do Senado Federal

Assunto: Envio de PL para apreciação

Senhor Primeiro-Secretário,

Encaminho a Vossa Excelência, a fim de ser submetido à apreciação do Senado Federal, nos termos do *caput* do art. 65 da Constituição Federal combinado com o art. 134 do Regimento Comum, o Substitutivo da Câmara dos Deputados ao Projeto de Lei nº 6.953, de 2002, do Senado Federal (PLS nº 439, de 1999, na Casa de origem), que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

Atenciosamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Beto Mansur".
Deputado BETO MANSUR
Primeiro-Secretário

SUBSTITUTIVO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS nº 20, de 2015, AO PLS nº 439, de 1999

TRAMITAÇÃO

21/10/2015 ATA-PLEN - SUBSECRETARIA DE ATA - PLENÁRIO

Ação: Encaminhado à publicação.
À Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania.

Publicado no DSF Páginas 104-117

Recebido em: 21/10/2015 às 21:50 por SACCJ - Secretaria de Apoio à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania

21/10/2015 SSCLSF - SUBSEC. COORDENAÇÃO LEGISLATIVA DO SENADO

Situação: AGUARDANDO LEITURA
Ação: Aguardando leitura.

Recebido em: 21/10/2015 às 20:24 por ATA-PLEN - SUBSECRETARIA DE ATA - PLENÁRIO

21/10/2015 PLEG - PROTOCOLO LEGISLATIVO

Situação: AGUARDANDO LEITURA
Ação: Este processo contém 36 (trinta e seis) folha(s) numerada(s) e rubricada(s).

Recebido em: 21/10/2015 às 12:54 por SSCLSF - SUBSEC. COORDENAÇÃO LEGISLATIVA DO SENADO

DOCUMENTOS

Data	Tipo	Comissão	Ação legislativa	Observação
21/10/2015 null		SUBSECRETARIA DE ATA - PLENÁRIO	Encaminhado à publicação. À Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania.	

SUBSTITUTIVO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS nº 20, de 2015, AO PLS nº 439, de 1999

Autoria: Câmara dos Deputados

Ementa:

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Explicação da Ementa:

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Assunto: Administrativo - Licitação e contratos

Data de Leitura: 21/10/2015

Em tramitação

Decisão: -

Último local: 13/11/2015 - Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (Secretaria de Apoio à Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania)

Destino: -

Último estado: 13/11/2015 - MATÉRIA COM A RELATORIA

Relatoria atual: Relator: Antonio Anastasia

Matérias Relacionadas:

PLS nº 439, de 1999

Despacho:

Nº 1 (Despacho inicial)

(SF) CCJ - Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania

Relatoria:

CCJ - (Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania)

Relator(es):

Antonio Anastasia

TRAMITAÇÃO

13/11/2015 CCJ - Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania

Situação: MATÉRIA COM A RELATORIA

Ação: O Presidente da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania designa Relator da matéria o Senador Antonio Anastasia.

21/10/2015 CCJ - Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania

Situação: AGUARDANDO DESIGNAÇÃO DO RELATOR

Ação: Recebido nesta Comissão às 19h50min. Matéria aguardando distribuição.



SENADO FEDERAL

SUBSTITUTIVO DA CÂMARA Nº 20, DE 2015, AO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 439, DE 1999

(Nº 6.953/2002, NA CÂMARA DOS DEPUTADOS)

(do Senador Lúcio Alcântara)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:





CÂMARA DOS DEPUTADOS

REDAÇÃO FINAL DO SUBSTITUTIVO DA CÂMARA DOS DEPUTADOS AO
PROJETO DE LEI N° 6.953-B DE 2002 DO SENADO FEDERAL
(PLS N° 439/1999 NA CASA DE ORIGEM)

Substitutivo da Câmara dos Deputados ao Projeto de Lei nº 6.953-A de 2002 do Senado Federal (PLS N° 439/1999 na Casa de origem), que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, prestados pela administração direta, indireta e os delegados pela União.

Dê-se ao projeto a seguinte redação:

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:



I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

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

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, o Ministério Público, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;



IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

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

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

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;



XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;



c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e



IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.



§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.



CAPÍTULO IV
DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:



I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V
DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.



Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Sala das Sessões, 15 de outubro de 2015.

Deputado EFRAIM FILHO
Relator



CÂMARA NOTÍCIAS

CONSUMIDOR
15/10/2015 - 18h50

(Nº 4 Pente)

Câmara aprova código de proteção dos usuários de serviços públicos

Entre outros pontos, a proposta disciplina prazos e condições para abertura de processo administrativo para apurar danos causados por agentes públicos. As regras são válidas para os três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário).

O Plenário da Câmara dos Deputados aprovou nesta quinta-feira (15) a criação de um código de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da União, estados e municípios.

As regras são válidas para os três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de Ministério Público, Advocacia Pública e também para as concessionárias e outras empresas autorizadas a prestar serviços em nome do governo por delegação.



Luis Macedo / Câmara dos Deputados
Como a matéria foi alterada na Câmara, o texto retorna ao Senado para análise.

O texto aprovado é uma emenda global apresentada pelo deputado Efraim Filho (DEM-PB) ao projeto de lei original (PL) 6953/02, de autoria do Senado, e 14 apensados. De acordo com o deputado, o texto é uma resposta às reivindicações das ruas em junho de 2013 por melhores serviços públicos.

Como a matéria foi alterada na Câmara, o texto retorna ao Senado para análise.

Direitos e deveres

O texto explicita os direitos básicos dos cidadãos diante da administração pública, direta e indireta, e diante de entidades às quais o governo federal delegou a prestação de serviços. As regras protegerão tanto o usuário pessoa física quanto a pessoa jurídica.

Além de estabelecer direitos e deveres desses usuários, o texto disciplina prazos e condições para abertura de processo administrativo para apurar danos causados pelos agentes públicos.

Ao todo, o processo deverá estar concluído em cerca de 60 dias, desde a abertura até a decisão administrativa final. O processo será aberto de ofício ou por representação de qualquer usuário, dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Cada poder público deverá publicar, anualmente, quadro com os serviços públicos prestados e quem está responsável por eles. Além disso, cada órgão ou entidade detalhará os serviços prestados com requisitos, documentos e informações necessárias além de prazo para atender a demanda e etapas do processo.

Uma emenda da deputada Mara Gabrilli (PSDB-SP) incluiu a acessibilidade entre as diretrizes para prestação de serviços públicos, além de urbanidade, respeito e cortesia no atendimento.

Agora é a vez do Senado
retornar ao Senado para análise.



Proteção ao usuário

Efraim Filho defendeu o mérito e a constitucionalidade da proposta. Para o relator, o texto protege os direitos dos usuários de serviços públicos de maneira similar ao que ocorre hoje em relação aos consumidores no Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/90). "O papel do poder público passa a ser equiparado ao do fornecedor, e o papel do usuário de serviços públicos fica equiparado ao do consumidor", comparou.

Segundo Efraim, a proposta é um marco da cidadania brasileira. "O contribuinte passa a ter sua vulnerabilidade reconhecida diante do poder público, e terá direitos preservados, procedimentos administrativos garantidos e ouvidorias supervalorizadas", disse.

Segundo o líder do PRB, deputado Celso Russomanno (SP), o Brasil terá agora um verdadeiro código de defesa do consumidor ou usuário dos serviços públicos. "Vamos construir uma legislação adequada à condição do serviço público para o cidadão ter serviços de qualidade", disse. Ele foi autor da emenda que originou o texto final de Efraim Filho aprovado em Plenário.

"O projeto avança bastante e garante direitos aos usuários de serviços", disse a deputada Maria do Rosário (PT-RS).

O líder do Psol, deputado Chico Alencar (RJ), reclamou da retirada do direito à modicidade das tarifas de transporte público entre os princípios do usuário de serviço público.

Prazo

Em julho de 2013, o Supremo Tribunal Federal (STF) concedeu prazo de 120 dias para o Congresso editar lei sobre defesa do usuário de serviços públicos, em resposta a uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) por omissão ajuizada pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). O prazo acabou em novembro de 2013.

A edição da Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos está prevista no artigo 27 da Emenda Constitucional 19/98, que estabeleceu o prazo de 120 dias para sua elaboração.

CONTINUA:

- Texto aprovado cria conselho de usuário para avaliar ouvidoria

ÍNTEGRA DA PROPOSTA:

- PL-6953/2002
- PL-679/2011

Reportagem - Tiago Miranda
Edição - Regina Céli Assumpção

A reprodução das notícias é autorizada desde que contenha a assinatura 'Agência Câmara Notícias'

COMENTÁRIOS

Angela | 16/10/2015 - 16h39

Penso de suma importância está sendo discutido a respeito disso. Porém, temos que pensar muito de não ser somente mais um órgão consultivo. Cito o exemplo do 136 do MS. Muito das vezes o usuário entra em contato com o órgão. Ele abre um protocolo liga para o gestor ou secretário e após das afirmações deles. O 1366 retorna para esse usuário e encerra a reclamação dizendo que foi respondida. Não investiga a reclamação etc. Mas, precisamos sim colocar esse projeto dentro do código do consumidor e responsabilizar o mal serviço prestado muito das vezes.



SENADO FEDERAL
SECRETARIA-GERAL DA MESA

Brasília, 16 de maio de 2017.

Senhor Ednaldo dos Santos Passos, Presidente da
Câmara Municipal da Estância Balneária de Praia Grande – SP,

Em atenção ao Ofício GPC-L Nº 414/17, encaminhado a
esta Secretaria-Geral pela Presidência do Senado, informo a Vossa
Excelência que sua manifestação foi juntada ao processado do SCD nº
20, de 2015, que *“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos
direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”*,
conforme tramitação, disponível no endereço eletrônico
<http://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/123716>.

Atenciosamente,


Luiz Fernando Bandeira de Mello
Secretário-Geral da Mesa

