

Ao Protocolo Legislativo para registro
seguida, à CDC e CCS

CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

Em 05/10/01

Stamar Finkeiro Lima
Chefe da Assessoria de Plenária

PROJETO DE LEI Nº PL 1996 /2001
(Do Deputado Xavier)

Institui o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Distrito Federal e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º - Fica instituído o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Distrito Federal.

§ 1º - As normas do Código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I - pela administração pública direta, autárquica e fundacional;
- II - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.

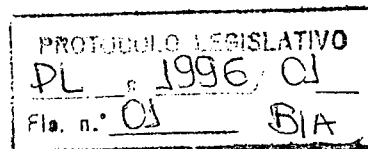
§ 2º - O Código se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - Os Poderes Executivo e Legislativo publicarão e divulgarão, anualmente, um quadro geral dos serviços públicos postos à disposição, no âmbito de suas competências, indicando os órgãos e as entidades responsáveis por sua realização.

Art. 3º - São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público;
- IV - outros decorrentes de tratados ou convenções, leis, regulamentos e atos normativos expedidos por autoridades administrativas.

Art. 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:



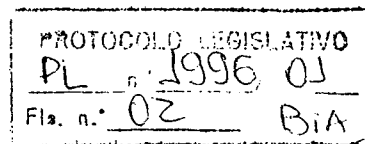
- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercido em cada órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões;
- V - a tramitação do processo administrativo em que figure como interessado;
- VI - a decisão proferida e sua motivação, incluindo opiniões divergentes, constantes em processo administrativo em que figure como interessado, sendo-lhe conferido o direito à obtenção de cópia de inteiro teor do respectivo processo.

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

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

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou por outra via eletrônica;
- II - informação pela Internet, sempre que possível;
- III - banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas, acaso existentes, até mesmo mediante divulgação pela rede pública de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrões redigidas em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão;
- VI - sistema de comunicação visual adequado, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e das tarifas cobradas pela prestação dos 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;



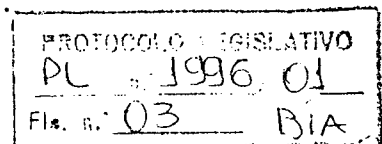
- VIII - banco de dados de interesse público contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte;
- IX - todos os dados e informações a ele pertinentes constantes em registros e arquivos das repartições públicas, com o fornecimento de certidões, se solicitadas, e observado o disposto no § 1º.

§ 1º - O usuário de serviço público, sempre que encontrar, em cadastros, fichas, registros e dados pessoais a seu respeito, inexatidão a que não tiver dado causa, poderá exigir sua correção, sem ônus, a qual será feita, no máximo, em quarenta e oito horas contadas da solicitação, devendo o servidor responsável comunicar a alteração ao requerente, no prazo de cinco dias.

Art. 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e dos prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada a prioridade aos idosos, às grávidas, aos deficientes físicos e aos doentes;
- III - igualdade de tratamento, sendo vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação do serviço;
- V - adequação entre meios e fins, sendo vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância dos horários destinados ao atendimento ao público;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- IX - reconhecimento da autenticidade de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso excepcional, nos termos de norma legal, ou na ocorrência de dúvida razoável a ser disciplinada em regulamento;
- X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis, até aos portadores de deficiência, e adequadas ao serviço prestado.



XI - a apresentação da identificação funcional do servidor, nas repartições públicas ou no momento de suas respectivas ações, quando estas ocorrerem fora das repartições.

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

Art. 8º - Para assegurar o controle adequado do serviço, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos:

I - Ouvidorias;

II - Comissões de Ética.

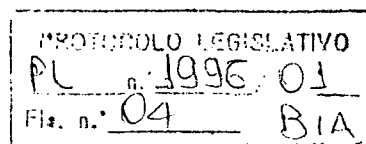
§ 1º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las ao responsável pela prestação do serviço, quando for o caso, consoante parecer da Comissão de Ética.

§ 2º - As Comissões de Ética têm por finalidade conhecer as consultas, denúncias e representações formuladas contra servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, e emitir parecer para subsidiar a decisão da Ouvidoria no que se refere ao encaminhamento da matéria ao responsável pela prestação do serviço.

§ 3º - Em se tratando de falhas e omissões administrativas consideradas de natureza leve, conforme disciplinado em regulamento, a Comissão de Ética atuará de forma a conciliar as partes envolvidas e solucionar a questão.

Art. 9º - 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 art. 8º.

Art. 10 - No exercício de sua competência, a Ouvidoria buscará atender aos seguintes objetivos:



- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que o encaminhará ao Governador e ao Presidente da Câmara Legislativa do Distrito Federal, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 11 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa 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.

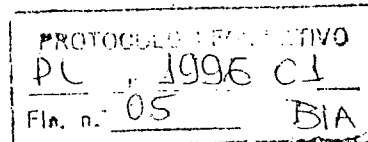
Art. 12 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 13 - Os procedimentos administrativos advindos desta lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, da eficiência, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade entre os meios e os 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 os outros não forem estabelecidos em lei:

- I - dois dias para a 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 a elaboração de informe sem caráter técnico;
- IV - quinze dias para a 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 a manifestação em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 16 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, dos órgãos ou das entidades de defesa do consumidor.

Art. 17 - A instauração do processo por iniciativa da administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

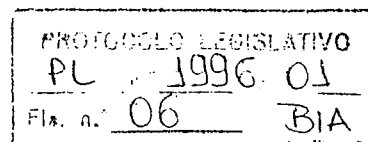
Art. 18 - O requerimento será encaminhado à Ouvidoria do órgão ou da entidade responsável pela infração, devendo conter:

- I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II - o domicílio do denunciante ou o local para o 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 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" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 19 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formulada nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.



CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

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

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

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

Art. 21 - Durante a tramitação do processo, é assegurado ao interessado:

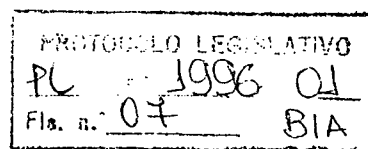
- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos neles contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

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, salvo as obtidas por meios ilícitos.

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 de manifestação, salvo na hipótese do prazo comum.



Art. 25 - Quando for necessária a prestação de informação ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de três dias úteis, mencionando-se a data, o prazo, a forma e as condições de atendimento.

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

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

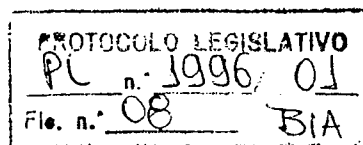
Art. 27 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes, para apurar os ilícitos administrativos, civis ou penais, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para a melhoria dos serviços públicos, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como a proteção dos direitos dos usuários.

Art. 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação pertinente, bem como nos regulamentos das entidades autárquicas e fundacionais, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

Parágrafo único - Às entidades particulares, delegatárias de serviço público, a qualquer título, aplicam-se as sanções previstas nos respectivos atos ou contratos de delegação, com base na legislação vigente.

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



- I - a comunicação direta entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação com os serviços prestados e estimular a apresentação de sugestões;
- II - o direito à informação, para garantir ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público prestado;
- III - a instituição de programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;
- IV - a instituição de programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para seu exercício e os órgãos e as entidades da administração pública, com os respectivos endereços;
- V - a instituição de programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VI - a instituição de programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- VII - a instituição de programa de treinamento e valorização dos servidores públicos;
- VIII - a instituição de programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

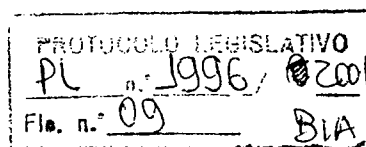
§ 1º - As informações obtidas junto aos usuários serão utilizadas para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

§ 2º - O SIDUSEP-DF divulgará, anualmente, a lista dos órgãos contra os quais houve reclamação formalizada, relativa à sua eficiência, indicando, a seguir, as medidas aplicadas na correção dos problemas apontados.

Art. 30 - Integra o SIDUSEP-DF:

- I - as Ouvidorias;
- II - as Comissões de Ética;
- III - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único - O SIDUSEP-DF atuará de forma integrada com as entidades representativas da sociedade civil.



Art. 31 - As Ouvidorias e as Comissões de Ética terão sua composição definida em atos regulamentares expedidos pelo Poder Executivo, no prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei.

Art. 32 - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Distrito Federal será feita no prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei.

Art. 34 - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias a contar da data de sua publicação.

Art. 35 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 36 - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

PROTOCOLO LEGISLATIVO	
PL n.º 1996 / 01	
Fls. n.º 10	BIA

O projeto de lei em análise institui o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público no Distrito Federal. Trata dos direitos básicos do usuário do serviço público, como o direito à informação, à qualidade na prestação do serviço e ao controle adequado do serviço prestado. Dispõe sobre deveres dos agentes públicos e prestadores do serviço, como o respeito no atendimento aos usuários, a igualdade de tratamento, a racionalização na prestação do serviço, o cumprimento de prazos e normas procedimentais, a adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários, a urbanidade e o respeito no atendimento, a manutenção de instalações adequadas ao serviço prestado, limpas, sinalizadas e acessíveis e a apresentação da identificação funcional do servidor, entre outros deveres.

A proposição determina, ainda, a instituição de ouvidorias e comissões de ética no âmbito dos órgãos e das entidades prestadoras de serviços públicos no Distrito Federal, voltadas para a avaliação da procedência de sugestões, reclamações e denúncias e o devido encaminhamento, quando for o caso, para a autoridade competente. Institui o Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos do Distrito Federal - SIDUSEP-DF, que, entre outras competências, deve assegurar a comunicação entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação com os serviços prestados e estimular a apresentação de sugestões; além de garantir o

direito à informação, assegurando ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público prestado e instituir programa de melhoria dos serviços públicos, de educação do usuário e de avaliação dos serviços públicos prestados.

Na forma do art. 175 da Constituição da República, incumbe ao poder público, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, a prestação de serviços públicos. Por força do parágrafo único desse artigo, a lei ordinária deve dispor sobre os direitos dos usuários.

Já o §3º do art. 37 da Carta Magna determina que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos; o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; e a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Verifica-se, portanto, que o projeto de lei vem regulamentar, no âmbito Do Distrito Federal, esses dispositivos constitucionais. Além disso, vai ao encontro do Código de Proteção ao Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11/9/90) e também da Lei Federal nº 8.987, de 13/2/95, que, ao dispor sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, enumera, no seu art. 7º, os direitos e as obrigações dos usuários, como o de receber serviço adequado e o de informação para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Sala das Sessões, em



DEPUTADO XAVIER

