



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL **FÁBIO NOVO**

LIDO NO EXPEDIENTE

Em, 05 / 09 / 2011 PROJETO DE LEI Nº 147 / 11

Fábio Novo
1º Secretário

Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ, faz saber que o Poder Legislativo aprovou e este Poder sanciona a seguinte lei:

Art. 1.º A proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí será regulada nos termos desta Lei.

Art. 2.º As normas desta Lei visam à tutela dos direitos dos usuários e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

I - pela administração pública direta e indireta;

II - por pessoa física ou jurídica quando prestadora do serviço público por delegação, em todas as suas modalidades.

Art. 3.º São direitos dos usuários dos serviços públicos:

I - a prestação de informação;

II - a qualidade na prestação do serviço;

III - a fiscalização do serviço;

§ 1.º O direito previsto pelo inciso I do “caput” deste artigo, consiste na obtenção precisa de informações sobre:

I - o horário de funcionamento dos órgãos e das entidades da administração pública;

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



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço público;

IV - a autoridade ou o órgão responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões;

V - a tramitação do processo administrativo em que o usuário figure como interessado;

VI - a decisão proferida e sua motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes em processo administrativo em que o usuário figure como interessado, sendo-lhe assegurado o direito à obtenção de cópia do inteiro teor do respectivo processo;

VII - a composição das taxas e 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 - os gastos, as licitações e as contratações realizadas pela Administração Pública, de modo a permitir maior acompanhamento e controle, pelo contribuinte, sobre a utilização dos recursos públicos;

IX - os dados referentes ao usuário, que constem em registros e arquivos dos órgãos públicos, com o fornecimento da respectiva certidão, quando solicitada.

§ 2.º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República ou em lei específica.

§ 3.º O usuário de serviço público que encontrar em cadastros, fichas e registros inexatidão a que não tiver dado causa poderá requerer a sua correção, sem ônus, a qual será feita em prazo hábil, previamente comunicado ao interessado.

Art. 4.º Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou meio eletrônico;

II - banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço público;

III - sistema de comunicação visual adequado, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e crachás;

IV - minutas de contratos-padrões, redigidas em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão;

Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI
E-mail: fabionovo@alepi.pi.gov.br (086) 3133-3169**



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

V - disponibilização de informações referentes à prestação do serviço público nos sítios eletrônicos dos órgãos públicos.

Art. 5.º Para garantia da qualidade do serviço, os agentes e prestadores de serviço público deverão:

I - atender com urbanidade e respeito aos usuários do serviço;

II - prestar atendimento por ordem de chegada, assegurada a preferência de atendimento às pessoas com idade acima de 60 anos, gestantes, e pessoas com deficiência;

III - proceder com igualdade de tratamento, vedada a discriminação não prevista em lei;

IV - agir com coerência em relação aos meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - dar cumprimento aos prazos e procedimentos legais;

VII - observar os horários destinados ao atendimento ao público;

VIII - adotar medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX - reconhecer a autenticidade de documento recebido de usuário em processos administrativos, à vista do original;

X - manter as instalações limpas, sinalizadas e acessíveis, às pessoas com deficiência, e adequadas ao serviço prestado;

XI - apresentar identificação funcional do servidor dentro das repartições públicas ou fora destas, quando em serviço.

Parágrafo único. O agente público poderá dispensar a exigência de reconhecimento de firma mediante a apresentação de documento de identidade oficial em que conste assinatura, quando não houver dúvida de sua veracidade e não houver norma legal que o exija.

Art. 6.º No exercício da sua competência, os órgãos e entidades do Estado buscarão atender aos seguintes objetivos:

I - melhoria da qualidade dos serviços públicos;

II - correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços públicos;

Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI
E-mail: fabionovo@alepi.pi.gov.br (086) 3133-3169**



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

- III - apuração de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários.

Art. 7.º O processo administrativo será instaurado pela autoridade competente, de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público ou de órgão ou entidade de defesa do consumidor.

§ 1.º Para os fins do disposto no “caput” deste artigo, o requerimento verbal de usuário de serviço público será reduzido a termo.

§ 2.º Os prestadores de serviço público colocarão à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no “caput” deste artigo, contendo espaços próprios destinados a reclamações e sugestões, sendo facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 8.º A representação manifestamente improcedente será rejeitada, por decisão fundamentada da autoridade competente.

Art. 9.º Os contratos de concessão e permissão de serviços públicos celebrados pelo Estado com particulares deverão conter cláusula que obrigue o concessionário ou permissionário a manter serviço de ouvidoria para recebimento e processamento de reclamações e denúncias.

Art. 10. A inobservância do disposto nesta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Complementar n.º 13, de 03 de janeiro de 1994, que dispõe sobre o estatuto dos servidores públicos civis do Estado do Piauí, das autarquias e das fundações públicas estaduais e nos regulamentos das entidades autárquicas e fundacionais do Estado, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis.



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

Parágrafo único. Às entidades particulares, delegatárias ou concessionárias de serviço público, aplicam-se as sanções previstas nos respectivos atos ou contratos de delegação ou concessão.

Art. 11. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ, Sala de Sessões, em 01 de agosto de 2011.

Fábio Novo

Fábio Novo

Deputado com assento pelo PT



JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como objetivo garantir maior qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos estaduais aos seus usuários.

O projeto estabelece como direitos básicos dos usuários dos serviços públicos o acesso à informação, a qualidade na prestação do serviço e os meios de fiscalização do serviço prestado. Como deveres dos agentes públicos e dos prestadores do serviço, destaca, dentre outros, a urbanidade e o respeito no atendimento aos usuários, a igualdade de tratamento, a adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários.

A prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e de transparência na gestão do bem público constituem direitos inerentes à cidadania e devem ser garantidos pelo Estado. Sob esse aspecto, importante frisar que todo o cidadão, sem exceção, é usuário dos serviços públicos e a busca constante deve ser pelo aprimoramento e pela excelência de sua prestação.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabelece diretrizes gerais sobre os serviços públicos, orientando também a forma pela qual esses serão oferecidos à sociedade.

O art. 37 dispõe sobre a obediência aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pela administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Tais princípios são norteadores das ações e serviços prestados pelos representantes dos entes e órgãos públicos.

O parágrafo 3.º e incisos, do mesmo artigo, estabelece que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral,



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5.º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”. O § 6.º, prevê a responsabilidade objetiva das pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. Em seu § 7.º, o referido artigo menciona que “a lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.”

Em relação às competências, o § 7.º, do art. 39, estabelece que “lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação, para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade.”

Na legislação infraconstitucional, a Lei Federal n.º 8.987, de 13/2/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal, estabelece, em seu art. 7.º, os direitos e as obrigações dos usuários. Dentre esses, o direito de receber serviço adequado.

Da análise normativa, verifica-se que o foco da prestação do serviço público é o cidadão, cabendo ao Estado o dever de assegurar aos usuários mecanismos para garantir a boa e adequada prestação de seus serviços, mediante a fixação de metas e indicadores de qualidade, visando maior eficiência e maior acesso aos meios de fiscalização e controle. Oportuno ainda destacar a importância de legislar-se sobre o tema, de modo a priorizar a defesa dos usuários dos serviços públicos estaduais. A legislação existente disciplina questões



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL **FÁBIO NOVO**

atinentes à qualidade dos serviços, a reclamações relativas à sua prestação, estabelecem diretrizes próprias para determinados órgãos estatais ou regulam as formas de prestação dos serviços quando essa for concedida a particulares.

Necessário, no entanto, o estabelecimento de critérios específicos de proteção ao cidadão, enquanto usuário dos serviços oferecidos pelo Estado.

Por tudo quanto exposto, resta axiomática a relevância da matéria objeto da presente proposição, sua constitucionalidade e a razoabilidade adotada na sua normatização, razão pela qual espera a aprovação da presente proposta pelos nobres pares dessa Casa Legislativa.

Av. Mal. Castelo Branco, S/N – Cabral – CEP 64.000-810 – Teresina/PI
E-mail: fabionovo@alepi.pi.gov.br (086) 3133-3169**



JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como objetivo garantir maior qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos estaduais aos seus usuários.

O projeto estabelece como direitos básicos dos usuários dos serviços públicos o acesso à informação, a qualidade na prestação do serviço e os meios de fiscalização do serviço prestado. Como deveres dos agentes públicos e dos prestadores do serviço, destaca, dentre outros, a urbanidade e o respeito no atendimento aos usuários, a igualdade de tratamento, a adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários.

A prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e de transparência na gestão do bem público constituem direitos inerentes à cidadania e devem ser garantidos pelo Estado. Sob esse aspecto, importante frisar que todo o cidadão, sem exceção, é usuário dos serviços públicos e a busca constante deve ser pelo aprimoramento e pela excelência de sua prestação.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabelece diretrizes gerais sobre os serviços públicos, orientando também a forma pela qual esses serão oferecidos à sociedade.

O art. 37 dispõe sobre a obediência aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pela administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Tais princípios são norteadores das ações e serviços prestados pelos representantes dos entes e órgãos públicos.

O parágrafo 3.º e incisos, do mesmo artigo, estabelece que “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral,



ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DO DEPUTADO ESTADUAL FÁBIO NOVO

asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5.º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”. O § 6.º, prevê a responsabilidade objetiva das pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. Em seu § 7.º, o referido artigo menciona que “a lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.”

Em relação às competências, o § 7.º, do art. 39, estabelece que “lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação, para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade.”

Na legislação infraconstitucional, a Lei Federal n.º 8.987, de 13/2/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal, estabelece, em seu art. 7.º, os direitos e as obrigações dos usuários. Dentre esses, o direito de receber serviço adequado.

Da análise normativa, verifica-se que o foco da prestação do serviço público é o cidadão, cabendo ao Estado o dever de assegurar aos usuários mecanismos para garantir a boa e adequada prestação de seus serviços, mediante a fixação de metas e indicadores de qualidade, visando maior eficiência e maior acesso aos meios de fiscalização e controle. Oportuno ainda destacar a importância de legislar-se sobre o tema, de modo a priorizar a defesa dos usuários dos serviços públicos estaduais. A legislação existente disciplina questões



Assembléia Legislativa

Ao Presidente da Comissão de

Justiça
para os devidos fins.

Em 12 / 09 / 11

Conceição de Maria Lages Rodrigues
Chefe do Núcleo Comissões Técnicas

Ao Deputado

Maryellen
para relatar.

Em 12 / 09 / 11

[Assinatura]
Presidente Comissão de Constituição e Justiça

Assembleia Legislativa do Estado do Piauí
Gabinete da Deputada Margarete Coelho
Av. Mal. Castelo Branco, 201 - Cabral - Teresina/PI.

Parecer n.º _____ /2011.

DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA, sobre o projeto de Lei n. 147/2011.

Referente projeto de lei n. 147/2011.

Autor: Deputado Fábio Novo.

Assunto: Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí.

O parecer que segue tem por objeto o Projeto de lei que visa criar no âmbito do Estado do Piauí sistema de proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Pela leitura da proposição vê-se o estabelecimento de normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por todos os demais órgãos que prestam serviço ao público para o Governo do Estado. Também estão incluídas as empresas privadas que prestam serviço de caráter público ao Governo do Estado mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

De acordo com o projeto o usuário tem direito à informação, à qualidade e ao controle adequado do serviço público. É visto também que o usuário tem o direito de obter informações precisas sobre o horário de funcionamento, o tipo de atividade exercida em cada órgão, localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público. É necessário que o usuário seja informado sobre procedimentos para acesso a exames, formulários e a outros dados necessários à prestação do serviço. Todo usuário tem o direito de saber a quem reclamar.



O usuário, consoante a proposição, tem direito à prestação de serviços públicos de boa qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento. Ainda. Serão instaurados processos administrativos para apurar queixas e reclamações.

Proposição lida no expediente de 09 de setembro de 2011 e encaminhada a Comissão de Constituição e Justiça aos 12 dias do mesmo mês para análise.

É o que basta a relatar.

Nosso Voto.

Pela leitura dos dispositivos verifica-se que a propositura cria obrigação ao Poder Executivo, além de despesas, pois OBRIGA aos órgãos e entes da administração pública prestar serviços públicos em patamares condizentes com os ditames das Constituições da República e Estadual. Infelizmente, o Estado do Piauí não dispõe hoje de um banco de dados completo com todos os serviços prestados e prestadores de serviços, onde facilmente o usuário/cidadão acesse como quer o projeto de lei. Inexiste, da mesma forma, sistemas de comunicação visual em todos os setores do serviço público adequados visando atender o direito à informação. Tudo isso e muito mais exigido na iniciativa acarretaram novas obrigações ao Executivo e, também, despesas adicionais.

Portanto estamos diante de uma lei autorizativa. Que seja feita, assim, a conversão do projeto de lei em "indicativo de lei".

No mérito.

Indiscutivelmente, o Projeto sob exame é oportuno, sem deixar de ser tardio na sua finalidade, e é bem estruturado do ponto de vista normativo.

A Constituição da República determina que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como garante através de Lei formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna,



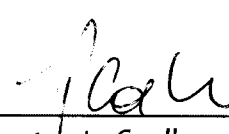
da qualidade dos serviços. Neste sentido, algumas unidades da federação preocuparam-se em estabelecer legislação de proteção e defesa do usuário do serviço público garantindo direitos básicos e o controle da qualidade dos serviços.

O Estado do Piauí já estabeleceu ouvidorias em alguns de seus órgãos da administração direta atendendo ao espírito da Lei Maior de nosso país. Mas, isto não basta. Há que se aprofundar nesta questão. Nosso Estado precisa caminhar par a passo ao lado daqueles que já avançaram nesta matéria tão importante para a cidadania.

Por todo o exposto, sob os aspectos que ora nos compete examinar, opinamos favoravelmente à aprovação do Projeto de lei nº 147/2011.

É o parecer.

Palácio Petrônio Portella, Sala das Comissões, aos 27 de novembro de 2011.



Margarete Coelho
Relatora

APROVADO A UNANIMIDADE
em, 29 / 11 / 11
Lúcia Maria
Presidente da Comissão de
Justiça

