



PROJETO DE LEI Nº 578 DE 1998

Publique - se inclua-se em  
pauta por cinco sessões  
201 nov. 1998.  
PAULO KOBAYASHI - Presidente

GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

São Paulo, 19 de novembro de 1998.

A-nº 129/98

Fls. nº 01  
RGL  
\*5951/98  
Proteção Legislativa

Senhor Presidente

Secretaria Geral Parlamentar  
20 de novembro 1998  
Yedro das 20a

Tenho a honra de encaminhar, por intermédio de Vossa Excelência, à elevada deliberação dessa nobre Assembléia, o incluso projeto de lei que dispõe sobre proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos do Estado de São Paulo, dando, ainda, outras providências.

Resultante de minucioso trabalho de Comissão especialmente instituída para tal fim, nos termos do Decreto nº 40.538, de 12 de dezembro de 1995, sob a coordenação da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, a proposição consubstancia um conjunto de normas voltadas, especificamente, à tutela do usuário na utilização dos serviços públicos em geral, com projeção direta e imediata sobre o próprio aprimoramento da qualidade desses serviços.

Tal normatização, desenvolvendo-se em âmbito local, de forma sistemática e pormenorizada, visa a concretizar a participação dos usuários na Administração Pública, tal como preceituado no artigo 37, da Constituição da República, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98.

Assim, além de fixar, expressamente, os direitos dos administrados, o projeto estabelece os procedimentos adequados e os meios necessários à efetivação desses direitos, possibilitando o real exercício da cidadania, que se erige em um dos fundamentos do Estado democrático de direito.

SERVICO DE ATENDIMENTO E PROTEÇÃO  
5951.23 11 98  
27



ENTREGUE À MESA EM:  
20 NOV 1998 023362



GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 2 -

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Fis. n.º              | J |
| RCL                   |   |
| *5951/98              |   |
| Protocolo Legislativo |   |

Convém ressaltar que o regramento em questão não se circunscreve aos serviços públicos prestados diretamente pelo Poder Público, abrangendo, também, aqueles executados por particulares, mediante delegação, sob quaisquer de suas formas.

Ademais, para que se assegure a total proteção dos administrados, na utilização dos serviços públicos, implanta-se, agora, o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, que atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil, e será composto pelas Ouvidorias e pelas Comissões de Ética, instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos e, também, por uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, que contará com a participação dos usuários.

Expostos, assim, os fundamentos da medida, que ora submeto à essa ilustre Casa Legislativa, reitero a Vossa Excelência os protestos de minha alta consideração.

Mário Covas  
GOVERNADOR DO ESTADO

|                                    |
|------------------------------------|
| Divisão de Ordenamento Legislativo |
| Serviço de Processo Legislativo    |
| Publicado no "DIÁRIO OFICIAL"      |
| de .....                           |

A Sua Excelência o Senhor Deputado Paulo Kobayashi, Presidente da Assembleia Legislativa do Estado.





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 2 -

|                      |
|----------------------|
| Fls. nº 04           |
| PGI                  |
| *5951/98             |
| Processo Legislativo |

a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa; e

c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

**Artigo 2º** - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

**Parágrafo único** - A periodicidade será, no mínimo, anual.



GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 3 -

|                      |          |
|----------------------|----------|
| Fis. nº              | 05       |
| RGL                  | *5951/98 |
| Processo Legislativo |          |

## **CAPÍTULO II**

### **Dos Direitos dos Usuários**

#### **Seção I**

#### **Dos Direitos Básicos**

**Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:**

**I - a informação;**

**II - a qualidade na prestação do serviço;**

**III - o controle adequado do serviço público.**

#### **Seção II**

#### **Do Direito à Informação**

**Artigo 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 4 -

|                       |
|-----------------------|
| Fls. n.º 06           |
| RGL                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;**

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

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

**IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;**

**V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;**

**VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.**

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

**§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 5 -

|                       |
|-----------------------|
| Fls. n.º 07           |
| RGI                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

**Artigo 5º** - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, 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 serviço;

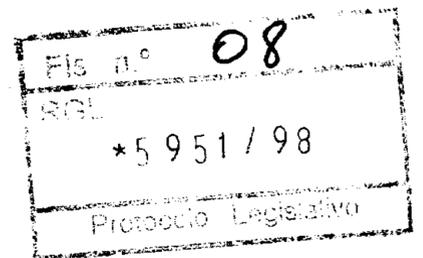
IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, a que se refere o artigo 28;



GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 6 -



**VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;**

**VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;**

**VIII - 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;**

**IX - 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.**

### **Seção III**

#### **Do Direito à Qualidade do Serviço**

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





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 7 -

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Fls. n.º              | 09 |
| RGL                   |    |
| *5951/98              |    |
| Protocolo Legislativo |    |

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

**I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;**

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

**III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;**

**IV - racionalização na prestação de serviços;**

**V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 8 -

|                       |
|-----------------------|
| Dis. nº <b>10</b>     |
| RG                    |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;**

**VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;**

**VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou 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 limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;**

**XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.**

**Parágrafo único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recur-**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 9 -

|                   |          |
|-------------------|----------|
| Fls. n.º          | / /      |
| Proj. n.º         | *5951/98 |
| Proj. Legislativo |          |

soz humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

#### **Seção IV**

#### **Do Direito ao Controle Adequado do Serviço**

**Artigo 8º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.**

**§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo:**

- a) Ouvidorias;
- b) Comissões de Ética.

**§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 10 -

|                       |          |
|-----------------------|----------|
| Fls. n.º              | 12       |
| RO:                   |          |
|                       | *5951/98 |
| Protocolo Legislativo |          |

**Artigo 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:**

**I - melhoria dos serviços públicos;**

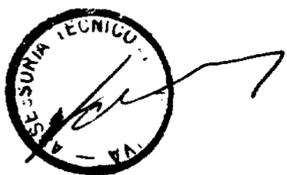
**II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;**

**III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;**

**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.**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 11 -

|                          |
|--------------------------|
| Fls. n.º / 3             |
| RGL                      |
| *5951/98                 |
| Departamento Legislativo |

**Parágrafo único** - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

**Artigo 10** - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

### **CAPÍTULO III**

#### **Do Processo Administrativo**

#### **Seção I**

##### **Disposições Gerais**

**Artigo 11** - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

**Artigo 12** - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 12 -

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Fis. n.º              | 14 |
| RCI                   |    |
| *5951/98              |    |
| Protocolo Legislativo |    |

princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

**Artigo 13** - 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.

**Artigo 14** - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 13 -

|                       |
|-----------------------|
| Fls. n.º / 5          |
| ROL                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;**

**V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;**

**VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;**

**VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.**

## **Seção II**

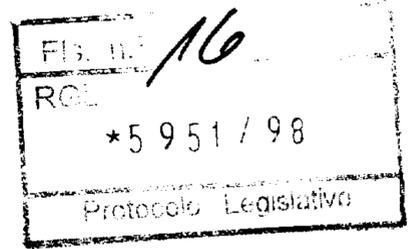
### **Da Instauração**

**Artigo 15 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.**



GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 14 -



**Artigo 16** - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

**Artigo 17** - O requerimento, apresentado por escrito ou reduzido a termo, será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

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

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

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

**Artigo 18** - Não poderá ser recusado, em qualquer hipótese, o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei.





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 15 -

|                      |          |
|----------------------|----------|
| Fls. n.º             | 17       |
| RGL                  |          |
|                      | *5951/98 |
| Processo Legislativo |          |

**Artigo 19** - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

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

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

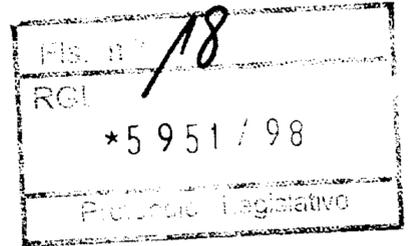
**Artigo 20** - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

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

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





**IV** - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

### **Seção III**

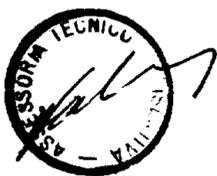
#### **Da Instrução**

**Artigo 21** - 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.

**Artigo 22** - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

**Artigo 23** - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 17 -

|                       |
|-----------------------|
| Fis. n.º <b>19</b>    |
| RCL                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**Artigo 24** - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

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

**Artigo 25** - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

#### **Seção IV**

#### **Da Decisão**

**Artigo 26** - 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;



GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 18 -

|                       |
|-----------------------|
| Fls. nº 20            |
| PROL                  |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

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

**III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.**

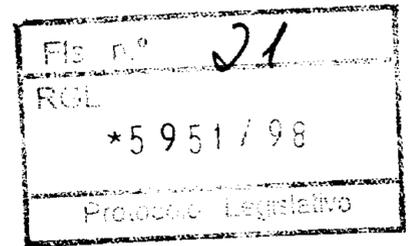
#### **CAPÍTULO IV**

##### **Das Sanções**

**Artigo 27 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de São Paulo e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, 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 V**  
**Do Sistema Estadual de Defesa**  
**do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP**

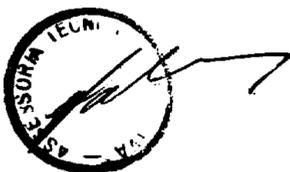
**Artigo 28** - Fica instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

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 - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa 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;





|                       |
|-----------------------|
| Fls. n° 22            |
| RGL                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;**

**VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;**

**VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;**

**VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;**

**IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.**

**§ 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 - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 21 -

|           |             |
|-----------|-------------|
| Fis. n.º  | 23          |
| RGL       |             |
|           | *5951/98    |
| Protocolo | Legislativo |

contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

**Artigo 29 - Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP:**

**I - as Ouvidorias;**

**II - as Comissões de Ética;**

**III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;**

**IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.**





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 22 -

|                       |
|-----------------------|
| Fis. n.º 24           |
| RGL                   |
| *5951/98              |
| Protocolo Legislativo |

**Parágrafo único** - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

**Artigo 30** - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

## CAPÍTULO VI

### Das Disposições Transitórias

**Artigo 1º** - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

**Artigo 2º** - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, suas atribuições serão exercidas pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – SEADE, criada pela Lei nº 1.866, de 4 de dezembro de 1978.





GABINETE DO GOVERNADOR  
DO  
ESTADO DE SÃO PAULO

- 23 -

|                      |
|----------------------|
| Fls. n.º 95          |
| RGL                  |
| *5951/98             |
| Processo Legislativo |

**Artigo 3º** - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

**Artigo 4º** - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

**Palácio dos Bandeirantes, aos** **de**  
**de 1998.**

**Mário Covas**

|                                    |
|------------------------------------|
| Divisão de Ordenamento Legislativo |
| Serviço de Processo Legislativo    |
| Publicado no "DIÁRIO OFICIAL"      |
| de 21/11/98                        |