

Nº 108 – DOE – 15/06/21 - p.5

PROJETO DE LEI Nº 372, DE 2021

Altera a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO
DECRETA:

Artigo 1º - O artigo 5º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, passa a vigorar acrescido do parágrafo único, com a seguinte redação:

“Artigo 5º.....
(...)”

Parágrafo único - Com o fim de garantir o acesso à informação do usuário, o prestador de serviço público deverá observar as disposições da Lei Federal nº 12.257/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).” (NR)

Artigo 2º - A Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, passa a vigorar acrescida do artigo 7º-A, com a seguinte redação: “Artigo 7º-A - A qualidade do serviço público é pautada pelos princípios da efetividade da gestão pública, eficiência administrativa e eficácia dos gastos públicos.

Parágrafo único - Fica determinado que os princípios descritos no caput são conceituados da seguinte forma:

- I - efetividade da gestão pública: capacidade de atendimento das reais necessidades da população;
- II - eficiência administrativa: capacidade de promover os resultados pretendidos com o dispêndio mínimo de recursos;
- III - eficácia dos gastos públicos: capacidade de promover os resultados pretendidos com o alcance máximo da meta traçada.” (NR)

Artigo 3º - A Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, passa a vigorar acrescida do CAPÍTULO V - A, com a seguinte redação, renumerando os demais no que couber:

“CAPÍTULO V – A DO PROCEDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E DAS DENÚNCIAS SEÇÃO I

DOS OBJETOS DAS RECLAMAÇÕES E DAS DENÚNCIAS Artigo 32 - São possíveis objetos das reclamações dos usuários dos serviços públicos do Estado de São Paulo:

- I - a falta de informação;
- II - a falta de qualidade ou pontualidade na prestação do serviço;
- III - a falta de controle adequado sobre o serviço.

Artigo 32 - A - São possíveis objetos das denúncias dos usuários dos serviços públicos do Estado de São Paulo:

- I - a indicação de possíveis ocorrências fraudulentas, atos de corrupção ou fatos contrário às Leis ou aos regulamentos;
- II - suposto cometimento de irregularidade ou indício de irregularidade de condutas na administração pública ou de prestadores de serviços delegados, que violam os direitos individuais e coletivos;
- III - demandas que indicam o descumprimento de obrigações ou deveres, e de desvios de conduta ética ou moral na administração pública ou de prestadores de serviços delegados.

SEÇÃO II

DO PROCEDIMENTO

Artigo 33 - Esta seção disciplina as reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços públicos que não cumprirem as exigências desta lei.

Parágrafo único - Os dados pessoais, originados pelo registro de reclamação ou denúncia advindos desta lei, deverão ter o tratamento disciplinado pela Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Artigo 34 - As reclamações ou denúncias relativas à prestação dos serviços poderão ser formuladas por qualquer usuário, efetivo ou potencial, ante a ocorrência ou a iminência de descumprimento de lei ou contrato, ou de lesão a direito próprio ou de terceiros.

§ 1º - A reclamação ou denúncia será dirigida à autoridade ou ao órgão público responsável pela prestação do serviço.

§ 2º - Em caso de serviço prestado por terceiros, a reclamação ou denúncia poderá ser dirigida, alternativa ou concomitantemente, ao prestador direto e ao Poder Público.

§ 3º - Quando a reclamação ou denúncia for apresentada verbalmente, deverá, de imediato, ser reduzida a termo pela autoridade ou órgão público.

Artigo 35 - É direito do usuário do serviço público estadual exigir que a autoridade a quem for dirigida a reclamação ou denúncia:

I - designe o responsável pela averiguação da reclamação ou da denúncia;

II - no prazo de 15 (quinze) dias, informe o resultado das averiguações e as decisões tomadas;

III - em caso da procedência, fixe prazo razoável, ante as exigências da segurança e do interesse público, para a correção da irregularidade;

IV - publique relatório anual contendo o objeto e as conclusões de todas as reclamações e denúncias recebidas durante o ano.

§ 1º - A não reposta em 15 (quinze) dias do requerimento de informações importará em negação tácita;

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, deverão ser feitos diretamente ao reclamante/ denunciante ou mediante disponibilização do expediente para vista do interessado, na repartição competente, sob pena de não restarem configuradas.

§ 3º - A autoridade competente deve enviar relatório anual à Ouvidoria Geral do Estado com todas as queixas, reclamações e denúncias formuladas.

§ 4º - Se a correção da irregularidade for prevista para período superior a 15 (quinze) dias, o reclamante/denunciante será informado, também:

1 - do tempo estimado para sua efetivação, no mesmo prazo do inciso III do caput;

2 - da efetiva correção da irregularidade, quando ocorrer. § 2º - Quando a reclamação ou a denúncia for dirigida ao terceiro, prestador direto do serviço, este deverá:

1 - imediatamente após receber a reclamação ou a denúncia, remeter cópia à autoridade ou ao órgão público que o fiscalize;

2 - nos mesmos prazos, cumprir as mesmas obrigações atribuídas neste artigo ao Poder Público.

Artigo 36 - Serão responsabilizados a autoridade, o servidor e o terceiro prestador direto do serviço que: I - não acolherem ou não derem tramitação à reclamação ou à denúncia;

II - não fizerem as comunicações ou não cumprirem os prazos estipulados no artigo anterior;

III - de qualquer forma, não tomarem as providências que lhes estejam afetadas." (NR)

Artigo 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e determina quais são os direitos básicos do usuário, entre eles, a informação, a qualidade na prestação do serviço e o controle adequado do serviço público.

A presente propositura tem objetivo de não apenas valer os direitos previstos na referida lei, mas, sobretudo, ratificar os termos do PL 1.237/2009, ampliando o detalhamento do processo de denúncias, em prol de uma Administração Pública mais proba, dinâmica, eficiente, com práticas eficazes e políticas efetivas.

Ao se deparar com qualquer tipo de insatisfação ou irregularidade, o usuário do serviço público tem o direito e o poder de trazer o assunto até as autoridades competentes em forma de reclamação ou denúncia, possibilitando a averiguação e fiscalização. Em síntese, a reclamação é a demonstração de insatisfação ou opinião desfavorável (um protesto, uma queixa, ou crítica) aos serviços prestados pela Administração Pública ou por seus prestadores de serviços delegados, enquanto a denúncia é a comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da Administração Pública, como nos casos de um apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa que venham a ferir a ética e/ou a legislação. Pelo estudo realizado nos relatórios semestrais da Ouvidoria Geral do Estado (disponíveis em: <http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/RelSemanais.html>), foi possível constatar o elevado número de reclamações e denúncias, mas que a maioria delas ainda não foram atendidas, portanto, necessitam de maior efetividade no processamento das mesmas.

No mesmo compasso com o que ocorre na Administração Pública de países desenvolvidos, esses institutos ampliarão a confiança nos canais de integridade do governo, fortalecendo os programas de compliance. Com o presente PL, os denunciantes se sentirão mais confortáveis para reportar as irregularidades.

Além disso, ainda nos preocupamos em trazer um alinhamento da Lei de 1999, com o ordenamento jurídico vigente, atualizando os dispositivos à luz dos ditames trazidos nas recentes Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), gerando maior segurança jurídica tanto à Administração e aos prestadores de serviços, quanto para os próprios usuários. Desta forma, entendemos uma necessária ampliação da participação popular, em total sintonia com conceito do controle social, estampado nos incisos XXXIII e XXXIV do artigo 5º da Constituição Federal, o qual empodera usuário - diga-se, o pagador de impostos - quando ele se deparar com uma suposta transgressão da lei. Por fim, me compete lembrar do saudoso ex-deputado desta Casa de Leis, Sr. João Mellão Neto, autor original do Projeto de Lei 1.237/2009, o qual, em suas palavras, nos deixou o legado de que "a previsão de participação popular em todos os atos decisivos no exercício do poder é justamente a diferença entre o mero Estado de Direito, e um concreto Estado Democrático de Direito."

Ante ao exposto, esperamos contar com o valioso apoio dos nobres Pares em favor de sua aprovação.

Sala das Sessões, em 14/6/2021.

a) Ricardo Mellão – NOVO