

LEI Nº 10.294/1999: VINTE ANOS DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM SÃO PAULO

Alexandre Peres Rodrigues

Florêncio dos Santos Penteado Sobrinho

Lei Paulista nº 10.294, de 21 de abril de 1999

- **Surgimento da lei**
 - **Regime jurídico dos usuários de serviços públicos**
 - **Tratamentos das Ouvidorias**
 - **Reflexos e Legado**
-



Diário Oficial

Estado de São Paulo

GOVERNADOR MÁRIO COVAS

Palácio dos Bandeirantes

Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-900 - Fone: 845-3344

PORTE PAGO

DR/SP

ISR - 40 - 3051/81

Poder Executivo

Seção I



<http://www.imesp.com.br>

Volume 109 • Número 74 • São Paulo, quarta-feira, 21 de abril de 1999

Lei cria Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado

Inédito no Brasil, sistema permitirá a cada cidadão ter a quem recorrer em caso de queixa, dúvida e sugestão.

A Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo e o decreto que institui Comissão Intersecretarial para a imediata implantação da lei foram assinados ontem pelo Governador Mário Covas.

O texto legal, que recebeu o n.º 10.294/99, havia sido aprovado no dia 8 pela Assembleia Legislativa. Seu presidente, deputado Vanderlei Macris, disse ontem, no Palácio dos Bandeirantes: "O Legislativo cumpriu a sua tarefa, que era aprovar a lei. Ela representa uma demanda vinda da própria sociedade. Agora cabe à população fazer valer os seus direitos, usando-a quando sentir que isso é necessário".

A iniciativa é inédita no Brasil e permitirá a cada cidadão ter a quem recorrer em caso de queixa, dúvida e sugestão quanto aos serviços oferecidos pelo Governo do Estado, tanto pela



O Governador destacou o apoio da Assembleia, representada no ato de ontem por seu Presidente, Vanderlei Macris (à direita de Mário Covas), na aprovação da lei que "reproduz conceitos de ética, ousadia e transparência", segundo o Secretário Belisário dos Santos Júnior (à esquerda).

a mudar a relação cultural entre funcionário e usuário".

Esta lei coloca à disposição do usuário toda a estrutura informatizada da Administração Pública do Estado, para assegurar ao cidadão informações como horário de funcionamento das unidades administrativas, tipo de atividade exercida em cada órgão, além de indicação do responsável pelo atendimento ao público, acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço. O cidadão será informado da autoridade ou do órgão encarregado de receber queixas, reclamações e sugestões. Em 1995, foi criada a Comissão de Defesa do Usuário do Serviço Público e decidido que a elaboração da lei deveria sair da sociedade. "O processo de elaboração obedeceu ao princípio de que a principal fonte do

1 – Surgimento da lei

Momento Histórico

- Assembleia Constituinte de 1987
- Rachas no PMDB
- A visão progressista do PSDB
- Mário Covas no Governo de SP
- FHC no Governo Federal

Reforma Administrativa de 1995

Administração Gerencial

- Alternativa à Administração Burocrática
- Eficiência do Estado e qualidade do serviço
- Interesse Público voltado à coletividade, não para a “máquina”

EC 19/98

- Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
- Artigo 37 §3º da Constituição e as formas de participação do usuário na administração

Participação do Usuário

- Reclamações e sugestões
- Informação sobre serviços públicos
- Contrapartida ao contribuinte
- usuário como beneficiário e cliente = cidadania

Atividade pública voltada ao Usuário

- Simplificação da burocracia
 - Sistema integrado de recepção e tratamento das demandas
 - Aperfeiçoamento da relação entre Administração e usuário
-

2 – Regime jurídico dos usuários:

**A Lei paulista nº
10.294/1999**

2 – Regime jurídico dos usuários

Valores prestigiados

- Transparência
- Maior horizontalidade
- Adequação entre fins e mecanismos
- Desburocratização

Considerandos da lei

- Posturas ético-jurídicas voltadas à realidade paulista
 - Necessidade preventiva de regular condutas e procedimentos
-

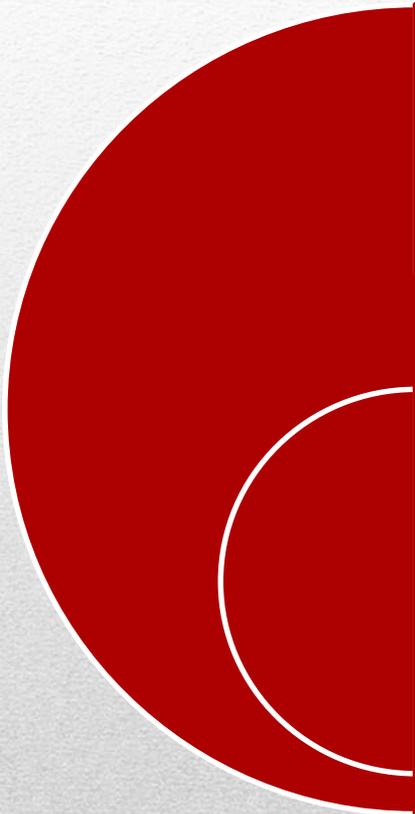
2 – Regime jurídico dos usuários

Mapa geral da Lei nº 10.294/99

- Estado mais disponibiliza do que presta serviços (concessões, permissões etc)
- Importância do Ombudsman público
- Reforço da democracia participativa
- “insumo de governança” (Edson Vismona/ 2019)

Mecanismos e Instrumentos

- Instituição de uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado
 - Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços
-



TEMAS TRATADOS NA LEI:

- Trato das informações públicas
 - Parâmetros de qualidade
 - Práticas de simplificação
 - Regras procedimentais específicas
 - Sanções e responsabilidade administrativa
 - Sistema de ouvidorias
-

3 – Tratamento das Ouvidorias

**Controle da qualidade do
serviço**

Rede de Ouvidorias

Sistema de Ouvidorias

- Prestação de contas
 - Canal de comunicação
 - Responsabilidade social da Administração Pública
-

Sistema de Ouvidorias

- Decreto estadual nº 50.656/2006
 - Decreto estadual nº 60.399/2014
-

Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP



Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP

- aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
 - informação para o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
 - direitos do usuário;
 - manuals informativos dos seus direitos, dos usuários;
 - melhoria dos serviços públicos;
 - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos;
 - incentivo à participação representativa para defesa dos associados;
 - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;
 - avaliação dos serviços públicos prestados.
-

4-Reflexos e Legado

- Decreto federal nº 9.094, de 17 de Julho de 2017 (planos normativos de simplificação do atendimento prestado durante os serviços públicos);
 - Decreto federal nº 8.936 de 19 de dezembro de 2016 (oferta de serviços públicos digitais);
 - Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (participação dos usuários na Administração Pública)
 - Lei federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (racionalização de atos e procedimentos administrativos dos três poderes).
-

OBRIGADO!

Alexandre Peres Rodrigues

Advogado. Especialista em Direito do Consumidor (DAMASIO). Mestrando em Direito do Estado (FDUSP). Servidor Público na Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo.

Florêncio dos Santos Penteado Sobrinho

Ouvidor da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo
