



PROJETO DE LEI Nº 160 de 2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

EMENTA

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DOS ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS QUE ATENDEM AO PÚBLICO EM AFIXAR EM LOCAL VISÍVEL OS CONTATOS DA OUVIDORIA DO PRÓPRIO ESTABELECIMENTO.

DISTRIBUIÇÃO

À COMISSÃO **CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO**

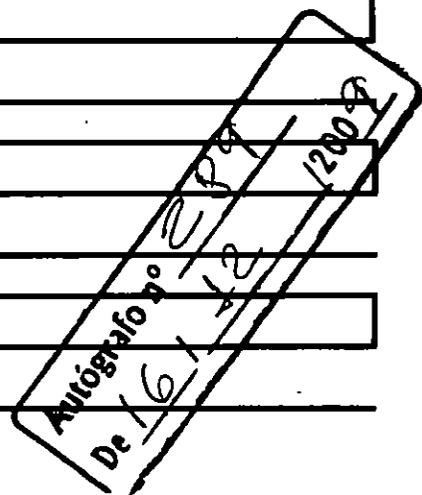
PRESIDENTE: DEPUTADO (A) **DR. SARTO**

À COMISSÃO **TRABALHO, ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO**

PRESIDENTE: DEPUTADO (A) **PROFESSOR TEODORO**

À COMISSÃO

PRESIDENTE: DEPUTADO (A)



SINOPSE

DISCUSSÃO INICIAL _____

DISCUSSÃO FINAL _____

REDAÇÃO FINAL _____

Nº DO AUTÓGRAFO _____ **EXPEDIÇÃO** _____

LEI Nº _____ **PUBLICAÇÃO** _____

VETO _____ **DATA** _____

PROMULGAÇÃO (LEI E DIÁRIO OFICIAL) _____

ARQUIVAMENTO _____

	PROJ. DE LEI 160 / 2009 PROTOCOLO DE ENTRADA DO EXPEDIENTE LEGISLATIVO. Em 8/7 Rec. Por: <i>Moussa</i>
---	---

092
PROCURADORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Fls. Nº. 02

Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos públicos e privados que atendem ao público em afixar em local visível os contatos da Ouvidoria do próprio estabelecimento:

Art. 1º Fica obrigatória a fixação dos contatos da Ouvidoria dos estabelecimentos públicos e privados, que atendem ao público, em local visível.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, entende-se por contatos da Ouvidoria Municipal os números telefônicos e os endereços de correio eletrônico.

Art. 2º A fiscalização concernente ao disposto na presente Lei cabe ao Poder Executivo.

Art. 3º Verificando o descumprimento do disposto nesta Lei, o infrator será intimado a adotar as providências cabíveis, no prazo de sessenta e duas horas.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, 08 de julho de 2009



Deputado Artur Bruno
Partido dos Trabalhadores
Presidente da Comissão de Educação, Cultura e Deporto da

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ



JUSTIFICATIVA:

Este projeto tem o sentido de garantir o acesso um melhor atendimento tornando fácil o acesso à Ouvidoria própria das entidades que atendem ao público em todo o estado do Ceará, compreendendo-o como instrumento de fomento à participação popular, exercício da cidadania, bem como da transparência na relação entre aquele que tem por ofício o atendimento ao público e aqueles que se utilizam do serviço.

Deputado Artur Bruno
Partido dos Trabalhadores

Presidente da Comissão de Educação, Cultura e Deporto da

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ
97ª LEGISLATURA / 3ª SESSÃO LEGISLATIVA
LIDO NO EXPEDIENTE DA 22ª SESSÃO ORDINÁRIA

DESPACHO

Publicar-se e incluir-se em Pauta
 Incluir-se na Ordem do Dia em
 Encaminhar-se ao Gabinete da Presidência
 Encaminhar-se à Comissão
 Encaminhar-se ao Autor da Proposição

Em: 10/ 9/ 2009 *[Assinatura]*
Presidente / Secretário

PUBLICADO
Em 10 de 7 de 9
[Assinatura]

De acordo com art. 183
Do R. Luteus encaminha-se a
Comissão *Justiça, Serviço*
Pública
Em _____
Presidente

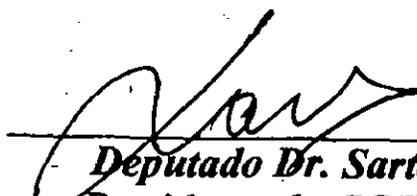


COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA
E REDAÇÃO

MATÉRIA PROJETO DE LEI Nº. 160/2009

Encaminhe-se à Procuradoria.

Comissão de Justiça, em 10/07/2009.

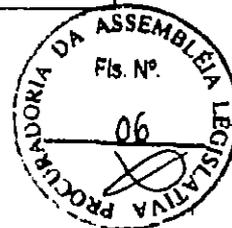


Deputado Dr. Sarto
Presidente da CCJR.

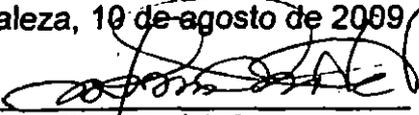
Remessa dos autos a(o) Coordenador (a) das Consultorias Técnicas Fortaleza, <u>10/07/09</u> _____ Coordenador(a)
--

Projeto de Lei n.º	160/2009
Autoria:	DEPUTADO (A) ARTUR BRUNO

Ao Sr. Diretor da Consultoria Técnico – Jurídica.



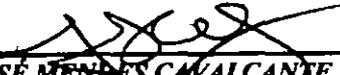
Fortaleza, 10 de agosto de 2009


Walmir Rosa de Sousa
Coordenador das Consultorias Técnicas

#####

**AO(A) Dr(A) LUZIA ANANIAS CAVALCANTE MOTA , para ,com
assessoria de Dr. FELIPE ALBUQUERQUE CAVALCANTE, proceder aná-
lise e emitir parecer.**

Fortaleza, 10 de agosto de 2009.


FRANCISCO JOSÉ MENDES CAVALCANTE FILHO
Diretor da Consultoria Técnico – Jurídica



PROCURADORIA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
CEARÁ



PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará encaminha para análise e pronunciamento desta Procuradoria o Projeto de Lei n.º 160/09, de Autoria do Excelentíssimo Senhor Deputado Artur Bruno, que *"Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos públicos e privados que atendem ao público em afixar em local visível os contatos da Ouvidoria do próprio estabelecimento"*.

JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Explana a eminente parlamentar às fls. 03:

"Este projeto tem o sentido de garantir o acesso um melhor atendimento tornando fácil o acesso à Ouvidoria própria das entidades que atendem ao público em todo o estado do Ceará, compreendendo-o como instrumento de fomento à participação popular, exercício da cidadania, bem como da transparência na relação entre aquele que tem por ofício o atendimento ao público e aqueles que se utilizam do serviço".

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

A proposta apresentada visa obrigar a fixação em local visível dos contatos da Ouvidoria de todos os estabelecimentos, públicos ou privados.

PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

Nesse diapasão, a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO define Ouvidoria como sendo “um serviço oferecido à população para receber críticas ou sugestões referentes ao desempenho de órgãos públicos ou empresas privadas [...] recebe e analisa as reclamações e sugestões dos usuários, encaminhando as informações aos setores competentes para o atendimento. Acompanha, também, as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cliente informado. Ele deve funcionar como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente”.

O Ouvidor-Geral do Município de Salvador, Humberto Viana, em artigo de sua lavra explicita que “a implantação do *ombudsman*, mais conhecido no Brasil como ouvidor geral, em uma organização pode ser considerada como uma estratégia fundamental para a solução dos problemas organizacionais enfrentados, representando uma nova alternativa para os públicos interno e externo se manifestarem”.

Ensina ainda o autor que “Foi na Suécia, em 1809, que se instituiu o ouvidor como hoje é conhecido. A ele designou-se o nome *ombudsman* - pessoa que administra de fora para dentro. A descrição conceitual do termo, em diversas línguas, remete ao seu conceito central de defensor público dos direitos do cidadão, representante do povo e responsável nas empresas por a observar e criticar (...) Atualmente, qualquer cidadão sueco cujo direito for lesado, ou mesmo ameaçado, pode apresentar-se ao *ombudsman* diretamente, sem intermediário e sem ônus. O *ombudsman* não possui o poder de revogar ou anular decisões. É mais do uso da persuasão e da influência, podendo recomendar ou propor mudanças nas ações governamentais”.

PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

Após fazer uma análise da legislação de diversos países, conclui afirmando que “No Brasil, a figura do ouvidor remonta ao período colonial. Eram os auxiliares diretores dos donatários das capitanias hereditárias nomeados para a função de juiz. Em 1548, com a criação do Governo-Geral do Brasil, surgiu o ouvidor geral, com as funções de Corregedor Geral da justiça em todo o território colonizado. Apesar de sucessivos estudos para a implantação do instituto sueco no Brasil e de o anteprojeto da Comissão de Notáveis - designada pelo presidente José Sarney para subsidiar os trabalhos da Constituinte – ter previsto a figura do “Defensor do Povo”, a **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 não instituiu um *ombudsman* para controle da administração federal. Essas funções ficaram divididas entre o Tribunal de Contas da União (TCU), o Ministério Público e o Congresso Nacional. As constituintes estaduais previram os Tribunais de Contas, Ministérios Públicos Estaduais e as Assembleias Legislativas”** (In VIANA, Humberto. *O ombudsman nas instituições de ensino*. Salvador : Ouvidoria Geral do Município/Publicações, pp. 12-26 e 224-225. Atual. em 2/3/2007, Disponível em: http://www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=11. Acesso em : 25/08/2009).

Sendo assim, embora da mais alta relevância, a **instituição de ouvidorias não é obrigatória** em nenhum âmbito, seja privado ou governamental, com a única exceção trazida pela Resolução nº 3.477, de 26 de julho de 2007, do Conselho Monetário Nacional, que “Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil”.



PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

Cumprе ressaltar que está em trâmite na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 342/07, de autoria do Dep. Sérgio Carneiro, que "Dispõe sobre a atividade de ouvidoria nos entes públicos e privados, e dá outras providências". No texto atual (art. 3º), com a emenda aprovada pela Comissão de Defesa do Consumidor, a atividade de ouvidoria seria obrigatória para: "I) os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; II) as sociedades empresárias concessionárias ou permissionárias de serviços públicos; III) as entidades paraestatais que recebam recursos de contribuições compulsórias; IV) para as entidades de fiscalização da atividade profissional, assim definidas em lei; V) as fundações privadas, organizações sociais de interesse público e demais entidades privadas, quando subvencionadas por recursos públicos; VI) as empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do artº 2º da Lei nº 10.165 de 27 de dezembro de 2000".

Ocorre que no momento, não há nenhum texto legal (com exceção das instituições financeiras) que obrigue aos estabelecimentos, públicos ou privados, a manterem o serviço de Ouvidoria.

Aqui é importante diferenciar Ouvidoria, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Call Center. O SAC existe para atender usuários quanto à utilização dos produtos e/ou serviços da empresa. O Call Center, além disso, também se dedica a pesquisar os hábitos e opiniões dos públicos-alvo da empresa, bem como fazer telemarketing ativo e receptivo, em atividades de apoio a vendas. Mas, enquanto o SAC e o Call Center existem para tratar do dia-a-dia, solucionando os casos rotineiros da comunicação com os clientes, a ouvidoria se



PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

volta para os casos excepcionais, tratando daquelas situações que não foram satisfatoriamente solucionadas pelo atendimento habitual.

Desse modo, podemos vislumbrar a primeira incoerência da proposta que nos é apresentada: como tornar obrigatória a fixação em local visível dos contatos da Ouvidoria se a instituição da própria Ouvidoria não é obrigatória?

É claro e evidente que quando uma pessoa jurídica, pública ou privada, institui o serviço de Ouvidoria, quer que haja a mais ampla divulgação, até pela importância na solução prévia dos problemas enfrentados, mas a imposição dessa conduta através de Lei, sem que haja atualmente sequer a obrigatoriedade geral, parece ser contraditório.

Esse entendimento toma maior relevância quando a proposta considera infração essa não divulgação, devendo o infrator ser intimado para adotar as providências cabíveis.

Em outro enfoque, a falta da fixação dos contatos da Ouvidoria acarretaria em sanções para o estabelecimento, mas como exigir a divulgação desses meios se a organização sequer possuir o serviço?

Por todo o exposto, falta ao projeto de lei razoabilidade, elemento necessário para aferir a legitimidade dos atos legislativos, que se manifesta inclusive no subprincípio da adequação.

Sob este enfoque, considera-se razoável determinado ato do poder público - nada obstante as lesões por ele causadas às liberdades individuais - caso nele haja uma adequação entre motivos, meios e fins, ou seja, caso os meios

A

**PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO**

empregados sejam idôneos para atingir os fins colimados, sendo estes últimos legítimos, isto é, inspirados por valores constitucionais.

Desta feita, o meio empregado pela proposição parece não atender ao fim desejado, que é a necessária divulgação dos contatos, exatamente porque não há obrigatoriedade na instituição dos serviços de Ouvidoria.

Nesse mesmo aspecto, conforme ensinamento de Humberto Ávila, "o dever de razoabilidade impõe a observância da situação individual na determinação das consequências normativas. (...) a razoabilidade traduz uma condição material para a aplicação individual da justiça". (In AVILA, Humberto. A distinção entre princípios e regras e a redefinição do dever de proporcionalidade. Revista Diálogo Jurídico, Salvador, CAJ - Centro de Atualização Jurídica, v. I, nº: 4, julho, 2001. Disponível em: < www.direitopublico.com.br/pdf_4/DIALOGO-JURIDICO-04-JULHO-2001-HUMBERTO-AVILA.pdf>. Acesso em: 03 jun. 09).

Em verdade, a proposta não observou a situação individual na determinação das consequências normativas, pois exige a publicação de contatos de Ouvidoria para aqueles que sequer são obrigados a manter este serviço.

As normas jurídicas, ao prescreverem direitos e obrigações, devem ter seu conteúdo formulado com racionalidade, justa medida e adequação aos seus fins. A ausência desses requisitos pode conduzir a aberrações normativas seja por ausência de congruência ou pelos exageros e absurdos intransponíveis para o mundo dos fatos.

Outro não é o posicionamento do Supremo Tribunal Federal, senão vejamos:



**PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO**

SUBSTANTIVE DUE PROCESS OF LAW E FUNÇÃO LEGISLATIVA: A cláusula do devido processo legal - objeto de expressa proclamação pelo art. 5º, LIV, da Constituição - deve ser entendida, na abrangência de sua noção conceitual, não só sob o aspecto meramente formal, que impõe restrições de caráter ritual à atuação do Poder Público, mas, sobretudo, em sua dimensão material, que atua como decisivo obstáculo à edição de atos legislativos de conteúdo arbitrário. A essência do substantive due process of law reside na **necessidade de proteger os direitos e as liberdades das pessoas contra qualquer modalidade de legislação que se revele opressiva ou destituída do necessário coeficiente de razoabilidade** (ADI-MC 1063 / DF - Rel.: Min. Celso de Mello, Julgamento: 18/05/1994). (grifamos).

A norma que não observa o princípio da razoabilidade viola o devido processo legal substantivo, princípio constitucional previsto no art. 5º, inciso LIV, da CF/88, de modo que padece de vício material de inconstitucionalidade.

Não bastasse isso, o projeto de lei ainda não limita o seu âmbito de atuação, abrangendo a todos os estabelecimentos, públicos e privados, indistintamente.

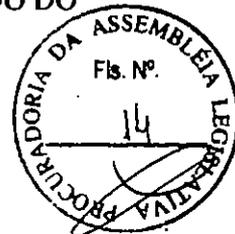
Isso fica mais claro no parágrafo único do art. 1º, dirigido especificadamente aos Municípios.

Assim, a proposição é dirigida, além dos estabelecimentos privados, aos órgãos da Administração Pública direta e indireta de todos os entes da federação, mesmo admitindo que suas disposições só se devem aplicar no âmbito regional, para os estabelecimentos localizados neste Estado, por tratar-se de norma estadual e de aplicação implicitamente restrita.

✓



PROCURADORIA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
CEARÁ



PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

Certamente, essa atitude revela a **ingerência desqualificada da proposição na autonomia dos demais entes federados**. O órgãos federais e municipais deverão, sob pena de serem compelidos a adotar as providências cabíveis no prazo estabelecido, fixar compulsoriamente os contatos de suas Ouvidorias.

Os Municípios, inclusive, sequer poderão definir quais os meios que melhor se amoldam ao seu interesse local para divulgação dos contatos da própria Ouvidoria, pois o projeto de lei apresentado já define que "entende-se por contatos da Ouvidoria Municipal os números telefônicos e os endereços de correio eletrônico". Não bastaria, assim, que os Municípios divulgassem o endereço físico onde se localiza a Ouvidoria, mesmo que fosse plenamente suficiente aos anseios dos munícipes. Do mesmo modo, deverão organizar e manter o serviço de Ouvidoria por meios eletrônicos, com todos os elementos humanos e materiais necessários.

Além disso, ao interpretar que o art. 2º do texto em análise se dirige ao Poder Executivo estadual, por tratar-se de norma igualmente estadual, estaremos diante de uma atividade um tanto incomum: o órgãos estadual estaria controlando a atividade dos órgãos municipais e federais, inclusive exigindo as providências cabíveis no prazo de setenta e duas horas (art. 3º).

Convém ressaltar que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios são dotados de autonomia política, administrativa e financeira. Pela autonomia administrativa, os governos federal, estaduais, municipais e do Distrito Federal podem cumprir suas próprias leis, administrar seus bens (bens públicos), executar políticas públicas, prestar serviços públicos, realizar obras públicas, e o fazem por meio de seus órgãos, agentes (servidores públicos) e entidades administrativas.

**PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO**

Posto isto, o projeto de lei visa disciplinar a forma como devem os entes prestar o serviço próprio e específico de Ouvidoria, interferindo de forma inequívoca na autonomia administrativa dos mesmos.

Mesmo que se limitasse aos órgãos estaduais, faltaria ao nobre deputado competência para instaurar o processo legislativo.

De fato, a proposição adentra na organização administrativa de órgãos do Poder Executivo, que deverão obrigatoriamente divulgar os contatos de suas Ouvidorias. Da mesma forma, dispõe sobre sua competência, haja vista dispor sobre a fiscalização do cumprimento da Lei, já fixando até mesmo o procedimento a ser adotado, através de intimação para adoção das providências cabíveis no prazo de setenta e duas horas.

Em conseqüência, pelo princípio da separação dos poderes, o Governador é o chefe supremo da Administração Pública Estadual, e como tal, é o senhor da organização desta Administração, ficando ao seu juízo de conveniência e oportunidade alterar a estrutura do serviço público.

Com efeito, a separação dos poderes é um dos princípios fundamentais adotados pelo nosso ordenamento constitucional Federal, como adiante se vê, *in verbis*: "Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário".

José Afonso da Silva ensina que "a independência dos poderes significa: (...) que, na organização dos respectivos serviços, cada um é livre, observadas apenas as disposições constitucionais e legais; (...) ao chefe do Poder Executivo incumbe a organização da Administração pública, estabelecer seus

PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO

regimentos e regulamentos". (In SILVA. José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 21ª ed. São Paulo: Malheiros, 2002, p. 110).

Assim sendo, como **dirigente superior da administração estadual**, compete privativamente ao Governador do Estado **dispor sobre a organização e o funcionamento do Poder Executivo**, na forma da lei, bem como iniciar o processo legislativo, na forma e nos casos previstos na Constituição (Artigo 88, incisos III e VI da Constituição Estadual).

Desta feita, a proposição *sub examine* trata de matéria cuja discussão legislativa depende da iniciativa privativa do chefe do Poder Executivo, como determina a Carta Magna Estadual, *in verbis*:

Art. 60. Omissis

(...)

§ 2º São de iniciativa privativa do Governador do Estado as Leis que disponham sobre: (...)

c) criação, organização, estruturação e competências das Secretarias de Estado, órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, concessão, permissão, autorização, delegação e outorga de serviços públicos;

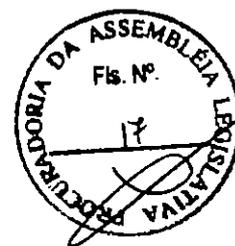
Desse modo, é forçoso concluir que o presente projeto de lei não atende a um requisito formal subjetivo, que, no ensinamento de Alexandre de Moraes, "refere-se à fase introdutória do processo legislativo, ou seja, à questão de iniciativa. Qualquer espécie normativa editada em desrespeito ao processo legislativo, mais especificadamente, inobservando àquele que detinha o poder de iniciativa legislativa para determinado assunto, apresentará flagrante vício de inconstitucionalidade" (In *Direito Constitucional*. 17. ed., São Paulo: Atlas, 2005, p. 627).





PROCURADORIA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
CEARÁ

PARECER N.º LO. 0317/09
PROJETO DE LEI N.º 160 DE 08.07.2009
AUTORIA: DEPUTADO ARTUR BRUNO



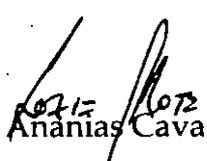
Destarte, não obstante a matéria seja da mais alta importância, fere ao princípio constitucional do devido processo legal substancial (razoabilidade), interfere na autonomia dos demais entes federados e adentra em competência privativa do chefe do Poder Executivo para instaurar o processo legislativo, padecendo de vício insanável de inconstitucionalidade material e formal.

CONCLUSÃO

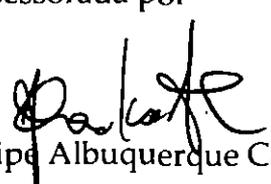
Face ao exposto, somos de **PARECER CONTRÁRIO** à regular tramitação do Projeto de Lei nº 160/09, de Autoria do Excelentíssimo Senhor Deputado Artur Bruno, por encontrar-se em flagrante vício de inconstitucionalidade.

É o parecer que submetemos à consideração superior.

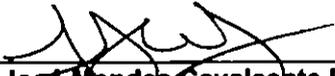
Procuradoria da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em Fortaleza, 26 de agosto de 2009.


Luzia Ananias Cavalcante Mota
Consultora Técnico-Jurídica

Assessorada por

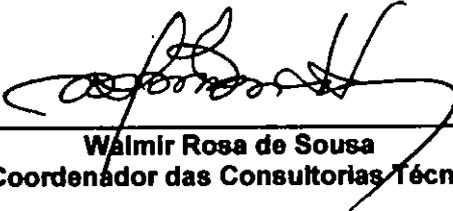

Felipe Albuquerque Cavalcante
OAB/CE 19.379

De acordo com o Parecer.
À consideração do Sr. Coordenador.
Fortaleza, 28 de agosto de 2009.



Francisco José Mendes Cavalcante Filho
Consultoria Técnico - Jurídica
Diretor

De acordo com o Parecer.
À consideração do Sr. Procurador
Fortaleza, 28 de agosto de 2009.



Walmir Rosa de Sousa
Coordenador das Consultorias Técnicas

De acordo com o Parecer.
Encaminhe-se à Comissão de Constituição,
Justiça e Redação.
Fortaleza, 28 de agosto de 2009.



José Leite Jucá Filho
Procurador



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA
E REDAÇÃO

MATÉRIA: Projeto de Lei Nº 180 /2009

DESIGNO RELATOR O SR. DEP. Roberto Clemente

Comissão de Justiça, em 30 de dezembro de 2009

PARECER

Favorável

(Com supressão integral dos artigos 2º e 3º)

Murcyene

RELATOR

POSIÇÃO DA COMISSÃO: Aprovado

Comissão de Justiça, em 30 de dezembro de 2009

Nelson Martins

PRESIDENTE DA CCJR



PARECER

REUNIÃO ORDINÁRIA

REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA

COMISSÕES

COFT CTASP CDC CDS CDHC CIA CVTDUI

CICTS CFC CCT CECD CARHM CMADSA CSSS CJ

MATÉRIAS

PROJETO DE LEI Nº 160/09 PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 160/2009

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº _____

MENSAGEM Nº _____

PROPOSTA EMENDA CONSTITUCIONAL Nº _____

PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO Nº _____

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº _____

EMENDAS

AUTORIA: Deputado Antenor Bruma

RELATOR: DEP. PÉRE TEIXEIRA

PARECER: FAVORÁVEL

Fortaleza, 16 de dezembro de 2009.

RELATOR(A)

POSIÇÃO DA COMISSÃO: Aprovado

Fortaleza, 16 de dezembro de 2009.

PRESIDENTE DA COMISSÃO

APROVADO EM DISCUSSÃO INICIAL
Em 16 de Setembro de 2009
1º SECRETÁRIO

APROVADO EM DISCUSSÃO FINAL
Em 16 de Setembro de 2009
1º Secretário



REDAÇÃO FINAL DO PROJETO DE LEI Nº 160.09

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DOS ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS QUE ATENDEM AO PÚBLICO EM AFIXAR EM LOCAL VISÍVEL OS CONTATOS DA OUVIDORIA DO PRÓPRIO ESTABELECIMENTO.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

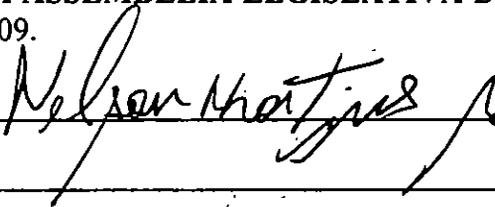
DECRETA:

Art. 1º Fica obrigatória a fixação dos contatos da Ouvidoria dos estabelecimentos públicos e privados, que atendem ao público, em local visível.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, entende-se por contatos da Ouvidoria os números telefônicos e os endereços de correio eletrônico.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

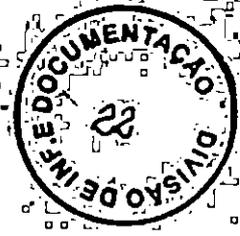
PAÇO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza.
16 de dezembro de 2009.



PRESIDENTE
RELATOR

Sanção: Pública
como Lei
EM 29 DEZ 2009

Cid Ferreira Gomes
GOVERNADOR DO ESTADO



AUTOGRAFO DE LEI NÚMERO DUZENTOS E OITENTA E NOVE

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DOS ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS QUE ATENDEM AO PÚBLICO EM AFIXAR EM LOCAL VISÍVEL OS CONTATOS DA OUVIDORIA DO PRÓPRIO ESTABELECIMENTO.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

DECRETA:

Art. 1º Fica obrigatória a fixação dos contatos da Ouvidoria dos estabelecimentos públicos e privados, que atendem ao público, em local visível.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, entende-se por contatos da Ouvidoria os números telefônicos e os endereços de correio eletrônico.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PACO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza,
16 de dezembro de 2009.

- DEP. DOMINGOS FILHO
- PRESIDENTE
- DEP. GONY ARRUDA
- 1º VICE-PRESIDENTE
- DEP. SINEVAL ROQUE
- 2º VICE-PRESIDENTE em exercício
- DEP. JOSÉ ALBUQUERQUE
- 1º SECRETÁRIO
- DEP. FERNANDO HUGO
- 2º SECRETÁRIO
- DEP. HERMÍNIO RESENDE
- 3º SECRETÁRIO
- DEP. OSMAR BAQUIT
- 4º SECRETÁRIO

PROVIDENCIADO O AUTÓGRAFO
DE LEI Nº 289 DE 8/12/91

Guaraciá

LEI Nº 74.594 de 29/12/91

PUBLICADA EM 6/1/10

Guaraciá

ARQUIVE-SE

DIV. EXP. LEGISLATIVO

EM 1/1/10

Guaraciá