

PROCESSO: 015.701/2013

INTERESSADO: ARTESP

PARECER: PA nº 36/2019

EMENTA: PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE. TRANSPARÊNCIA. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI FEDERAL Nº 12.527/2011). CONCESSÃO E PERMISSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO. Artesp (Agência Reguladora de Transporte do Estado de São Paulo). A Lei de Acesso à Informação é aplicável, no que couber, a pessoas jurídicas privadas que executam serviços públicos por delegação (concessionárias e permissionárias). Art. 37, § 3º, II, CF; art. 7º, II, e 31, III, Lei nº 8.987/93; arts. 1º, § 3º, e 2º, parágrafo único, Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos). Viabilidade do fornecimento de informações, pelas concessionárias e permissionárias, diretamente aos usuários.

1. Os presentes autos são encaminhados a esta Procuradoria Administrativa por determinação da então subprocuradora-geral do estado, área da Consultoria-Geral, tendo em vista proposta formulada pela Consultoria Jurídica da Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo (Artesp), relativa à análise da aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação (Lei federal nº 12.527/2011) às pessoas jurídicas de direito privado que executam serviços públicos por delegação.

2. A questão foi suscitada, inicialmente, pela Ouvidoria da Agência Reguladora e examinada no Parecer CJ/Artesp nº 846/2015¹ (fls. 53/59), que concluiu que, embora as permissionárias e concessionárias de serviço público não estejam previstas no rol do artigo 1º, parágrafo único, e do artigo 2º da Lei federal nº 12.527/2011, não estão isentas de fornecer à Artesp os documentos, dados e informações de interesse público, referentes às concessões de rodovias e permissões para transporte intermunicipal de passageiros. Ponderou, no entanto, que caberia à Agência Reguladora a gestão de tais documentos, bem como o atendimento de solicitações dos cidadãos, formuladas com amparo na Lei nº 12.527/2011.

3. Posteriormente, ante a crescente demanda por informações, e a fim de adequar a atuação administrativa da Agência, foi submetido novo questionamento à

1 De autoria da procuradora do estado ANNA LUISA BARROS CAMPOS PAIVA COSTA.

Consultoria Jurídica da Artesp. Nessa ocasião, narrou a Ouvidoria da Autarquia que há muitos pedidos relativos a dados e informações em posse das concessionárias e permissionárias, situações em que age meramente como intermediária, coletando os dados e repassando-os ao interessado, que poderia obtê-los mais rapidamente junto à própria concessionária. Pondera que tal situação não parece guardar conformidade com o princípio da eficiência e da economicidade, bem como com o disposto no artigo 11 da Lei nº 12.527/2011 (LAI), que impõe o dever de conceder acesso *imediato* à informação disponível. Observa, ademais, que entrou em vigor a Lei federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, cujo artigo 2º, parágrafo único, consigna que “o acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011”.

4. Em face de tais considerações, indaga se é possível orientar as concessionárias e permissionárias a fornecerem diretamente aos solicitantes as informações que dispõem em banco de dados, bem como, em caso positivo, se estariam obrigadas a este fornecimento. Argumenta, em reforço, que tal procedimento estaria respaldado pelo disposto nos artigos 7º, inciso II e 31, inciso III, da Lei nº 8.987/95; bem como em cláusula dos contratos de concessão.

5. Pergunta, ainda, se seria possível integrá-las ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), para que cumpram o rito processual administrativo, previsto no Decreto estadual nº 58.052/2012, especialmente quanto às instâncias recursais. E também, no caso dessa integração, se houver interposição de recurso em 1ª instância (artigo 19, parágrafo único do Decreto estadual nº 58.052/2012), quem seria designado para a apreciação do respectivo recurso. Por fim, pondera se a eventual implantação de um sistema de informação ao cidadão demandaria promover o reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

6. As novas indagações foram examinadas no Parecer CJ/Artesp nº 724/2018² (fls. 69/74v), que concluiu que (i) “as pessoas jurídicas de direito privado que fornecem serviços públicos por delegação estatal submetem-se aos preceitos da Lei nº 12.527/2011 (LAI) e poderão fornecer informações diretamente aos solicitantes”; (ii) “os agentes privados não integram o Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), criado pelo Decreto estadual nº 58.052/2012”; (iii) “cabará às sociedades empresárias de

2 De autoria do procurador do estado ROBERTO AUGUSTO CASTELLANOS PFEIFFER.

direito privado prestadoras de serviço público indicarem o responsável pela recepção, análise e eventual acatamento da solicitação de informação e o seu respectivo superior hierárquico a quem será dirigido eventual recurso”; (iv) o recurso seria interposto perante a autoridade máxima da pessoa jurídica de direito privado concessionária de serviço público; (v) não cabe análise em tese quanto a desequilíbrio econômico-financeiro, visto depender da comprovação da ocorrência de custos extraordinários, o que seria bastante questionável, face à preexistência da obrigação de que as concessionárias prestem informações, por força de normas constitucionais e regras que disciplinam as concessões de serviço público, além de possuírem uma estrutura para responder a questionamentos dos usuários por meio das ouvidorias.

7. Por fim, tendo em vista que a hipótese examinada envolve matéria de interesse geral para a Administração Pública, propõe o encaminhamento à Subprocuradoria-Geral da Área da Consultoria, a fim de que seja veiculada orientação uniforme. Nesses termos, a então subprocuradora-geral da Área da Consultoria determina o encaminhamento a esta Procuradoria Administrativa *para análise da aplicabilidade da Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) às pessoas jurídicas privadas que executam serviços públicos por delegação* (fl. 76).

É o relatório. Passamos a opinar.

8. Trata-se de dúvida jurídica relativa à aplicabilidade da Lei de Acesso à Informação às pessoas jurídicas de direito privado que executam serviços públicos por delegação estatal. Preliminarmente, para fins de delimitação da matéria a ser examinada, observo que não obstante a Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo tenha submetido à respectiva Consultoria Jurídica outras questões, relativas a aspectos derivados do questionamento central, a matéria remetida para análise desta Procuradoria Administrativa circunscreve-se a este ponto, consoante se extrai do despacho de encaminhamento.

9. Como relatado, a aplicabilidade das disposições da Lei nº 12.527/2011 (LAI) a concessionárias e permissionárias de serviço público já fora objeto de consulta anterior ao órgão jurídico, por força da redação conferida aos artigos 1º e 2º, da LAI, visto que, ao elencar os agentes subordinados ao seu regime, os dispositivos não fizeram alusão expressa a tais entidades:

Art. 1º – Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela **União, estados, Distrito Federal e municípios**, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I – os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II – as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, estados, Distrito Federal e municípios.

Art. 2º – Aplicam-se as disposições desta lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. (...) (g.n.)

10. A ausência de menção expressa, nos artigos 1º e 2º, da LAI, às pessoas jurídicas de direito privado que executam serviços públicos por delegação, não significa, no entanto, que tais agentes estejam isentos do dever de prover informações relacionadas ao serviço público prestado, tendo em vista o disposto em outros dispositivos preexistentes no ordenamento jurídico, inclusive com assento constitucional, como, por exemplo, o artigo 37, § 3º, II, da Constituição Federal:

Art. 37 (...)

§ 3º – A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

(...)

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

(...) (g.n.)

11. O direito de acesso à informação é também garantido em termos mais genéricos no artigo 5º, incisos XIV e XXXIII, da Constituição Federal, *verbis*:

Art. 5º (...)

XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

(...)

XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

12. Ainda no âmbito constitucional, ao dispor sobre prestação de serviços públicos pelo próprio Poder Público ou sob regime de concessão ou permissão, o parágrafo único do artigo 175 estabeleceu que:

Art. 175 (...)

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I – o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II – os direitos dos usuários;

(...) (g.n.)

13. A Lei federal nº 8.987/1995, que dispôs sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, listou, dentre os direitos dos usuários, o de “receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos” (art. 7º, II), direito também incluído na Lei estadual nº 7.835/1992, que disciplinou o regime de concessão e permissão no estado de São Paulo (art. 18, II). A Lei federal nº 8.987/1995 atribuiu, ainda, às concessionárias a incumbência de “prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato” (art. 31, III). Acrescente-se que, conquanto não juntadas ao protocolado cópias dos contratos de concessão, a Artesp ressalta a existência de cláusulas relativas à matéria. Nota-se, portanto, que os deveres decorrentes da transparência, que abarcam a obrigação de prestar contas e disponibilizar informações aos usuários, já vinculava os agentes privados delegatários da prestação de serviços públicos muito antes da edição da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

14. Conquanto apenas em 2017 tenha sido editada lei federal dispondendo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei federal nº 13.460/2017), já vigia, no estado de São Paulo, desde 1999, a lei estadual nº 10.294/1999, que dispôs sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do estado, inclusive quando prestados por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação (art. 1º, § 1º, c).

15. O artigo 3º da Lei estadual nº 10.294/1999 afirmou como direitos básicos do usuário, entre outros, a informação (art. 3º, I) e o controle adequado do serviço público (art. 3º, III). A Seção II, do Capítulo II (Dos Direitos dos Usuários), da Lei estadual nº 10.294/1999, disciplinou o direito à informação, estabelecendo nos artigos 4º e 5º, *verbis*:

Art. 4º – O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

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.

(...)

Art. 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;

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. (g.n.)

16. Com o fim de assegurar o direito do usuário ao controle adequado do serviço, o § 1º do artigo 8º da Lei estadual nº 10.294/1999 determinou a instituição de Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no estado. A mesma lei instituiu, ainda, o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – Sedusp, cujo objetivo inclui criar e assegurar canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público, programa de avaliação dos serviços públicos prestados, e outros (art. 29).

17. Conforme se constata, portanto, além dos dispositivos constitucionais que garantem o direito de acesso à informação, a legislação paulista contempla, há vários anos, disposições afetas à instituição de canais que viabilizam tal acesso aos usuários do serviço público.

18. A superveniente edição da Lei federal nº 12.527/2011 (LAI) reforçou a disciplina relacionada ao direito de acesso à informação, conferindo-lhe maior efetividade. Abro parênteses para observar que, a despeito da indicação, em seu artigo 1º³, dos entes integralmente subordinados ao seu regime (basicamente compostos por entes públicos e entidades controladas por esses), é certo que, em parte, o diploma também fixa obrigações para entidades privadas. Esse é o caso não apenas do artigo 2º⁴ (mais evidente, visto abordar gestão de recursos públicos), mas também, por exemplo, da hipótese prevista no inciso III do artigo 7º⁵, que resguarda o direito de acesso à informação custodiada por entidade privada, decorrente de vínculo com órgãos ou entidades públicas. Nessa última situação, *a depender do conjunto normativo aplicável*, é possível que o próprio agente privado disponibilize a informação ao interessado, como ora se aponta neste opinativo, ou que a entidade privada custodiante entregue a informação para o ente público encarregado de efetuar sua gestão.

19. Ressalte-se, de outra parte, que o capítulo V da Lei de Acesso à Informação, intitulado “Das Responsabilidades”, traz, em seu artigo 33, alusão a entidades privadas, nos seguintes termos:

3 Art. 1º – Esta lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, estados, Distrito Federal e municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta lei: I – os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público; II – as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, estados, Distrito Federal e municípios.

4 Art. 2º – Aplicam-se as disposições desta lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres. Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no *caput* refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

5 Art. 7º – O acesso à informação de que trata esta lei compreende, entre outros, os direitos de obter: (...) III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; (...)

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta lei estará sujeita às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – rescisão do vínculo com o poder público;

IV – suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º (...) (g.n.)

20. Por fim, ao tratar do direito à informação envolvendo usuários de serviços públicos, é preciso examinar, ainda, a superveniente edição da Lei federal nº 13.460/2017, que, ao dispor sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previu que “o acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011” (art. 2º, parágrafo único).

21. No que se relaciona à abrangência da aplicação da Lei nº 13.460/2017, o *caput* de seu artigo 1º esclarece que tal diploma “estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública”; complementando, desta forma, o arcabouço legislativo vigente, que já contemplava diversos mecanismos viabilizadores do acesso à informação para usuários de serviços públicos, inclusive quando prestados por particulares, mediante delegação.

22. Considerando, portanto, a normativa vigente, compartilhamos do entendimento exarado pela Consultoria Jurídica da Artesp, no sentido de que a Lei de Acesso à Informação aplica-se, no que couber, às concessionárias e permissionárias de serviço público, as quais possuem o dever de fornecer informações e dados, relativos ao serviço prestado. Tais informações e dados podem ser entregues diretamente ao usuário, sem a intermediação da Artesp, o que não impede, evidentemente, que a Agência também responda solicitações dos usuários, conforme o caso.

23. Vale notar que as normas vigentes no estado de São Paulo, citadas anteriormente neste opinativo, já fixavam a obrigatoriedade de disponibilização, pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, de canais de comunicação para o usuário; prevendo, inclusive, a necessidade de criação de Ouvidorias em suas estru-

turas. Não se vislumbra, portanto, nenhum óbice ao atendimento direto pelos agentes privados de solicitações de informações relacionadas ao serviço público prestado.

24. Por todo o exposto, concluímos que a Lei nº 12.527/2011 aplica-se, no que couber, às concessionárias e permissionárias de serviço público, que possuem o dever de fornecer informações relativas ao serviço prestado, as quais podem ser entregues diretamente ao usuário, sem a intermediação da Artesp.

É o parecer.

À consideração superior.

São Paulo, 31 de maio de 2019.

LUCIANA RITA LAURENZA SALDANHA GASPARINI

Procuradora do Estado

OAB/SP nº 120.706

PROCESSO: 015.701/2013 (GDOC 18488-615211/2018)

INTERESSADA: ARTESP

PARECER: PA nº 36/2019

De acordo com o Parecer PA nº 36/2019.

Transmitam-se os autos à consideração da douta Subprocuradoria-Geral da Consultoria-Geral.

P.A., em 28 de junho de 2019.

DEMERVAL FERRAZ DE ARRUDA JUNIOR

Procurador do Estado respondendo pelo expediente
da Procuradoria Administrativa
OAB/SP nº 245.540

PROCESSO: 015.701/2013

INTERESSADO: ARTESP

ASSUNTO: CONSULTA À DAI SOBRE A OBRIGATORIEDADE OU NÃO DAS EMPRESAS PERMISSONÁRIAS E CONCESSIONÁRIAS SE ADEQUAREM À LEI FEDERAL Nº 12.527 (LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO) E AO DECRETO ESTADUAL Nº 58.052 QUE A REGULAMENTA.

PARECER: PA nº 36/2019

1. Originário de consulta formulada no âmbito da Agência Reguladora de Transportes do Estado de São Paulo (Artesp), o **Parecer PA nº 36/2019** concluiu que os preceitos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) são aplicáveis às pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos por delegação, especialmente após o advento da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017⁶.

2. O opinativo – na linha do Parecer CJ/Artesp nº 724/2018 (fls. 69/74v), aprovado por esta Subprocuradoria-Geral do Estado (fl. 76) – concluiu que o dever de informar previsto no artigo 7º, inciso II, da Lei de Concessões⁷ ganhou novos contornos a partir da edição da Lei federal nº 13.460/2017, a qual se aplica subsidiariamente a concessionários e permissionários (artigo 1º, §3º⁸) e expressamente faz remissão à Lei de Acesso à Informação para garantir aos usuários o direito às informações relativas ao serviço público prestado (artigo 2º, parágrafo único)⁹. Ademais, a criação de canais diretos de atendimento pelas concessionárias e permissionárias de serviço público, como as ouvidorias previstas na Lei estadual nº 10.294, de 20 de abril de

6 A Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

7 Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários: (...) II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

8 Art. 1º - Esta lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. (...) § 3º - Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta lei aos serviços públicos prestados por particular.

9 Art. 2º - Para os fins desta lei, consideram-se: (...) Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

1999¹⁰, demonstra não haver óbices à disponibilização direta das informações pelos particulares delegatários, sem a intermediação da Artesp.

3. Ante o exposto, com fundamento no artigo 21, inciso IX, da Lei Complementar estadual nº 1.270/2015 (“Lei Orgânica da Procuradoria-Geral do Estado”), aprovo o Parecer PA nº 28/2019, pelos seus próprios fundamentos.

4. Dê-se ciência¹¹ e, após, restituam-se os autos à Artesp, por intermédio de seu órgão jurídico, para conhecimento da orientação jurídica prestada e adoção das providências pertinentes.

SubG-Consultoria, 17 de outubro de 2019.

EUGENIA CRISTINA CLETO MAROLLA

Subprocuradora-Geral do Estado

Consultoria-Geral

10 Artigo 1º – Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo estado de São Paulo.

§ 1º – As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados: (...) c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.

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;

(...)

§ 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.

11 Listagem PA completa.

