



## SERVIÇOS PÚBLICOS, DIREITOS DOS USUÁRIOS E ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO

**Márcio de Almeida**

**Farias<sup>1</sup>**

Resumo: O objetivo do presente artigo é analisar o papel do Ministério Público Brasileiro na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Inicialmente, analisa a conceitualização, titularidade, princípios e classificação dos serviços públicos. Após, apresenta os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos no Brasil, conforme previsto na legislação consumerista e administrativista. Por fim, analisa os instrumentos jurídicos de atuação do Ministério Público Brasileiro na defesa desses direitos. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica. Conclui que a atuação ministerial é fundamental na efetivação dos direitos dos usuários desses serviços, bem como na melhoria dos mesmos.

### **PUBLIC SERVICES, USERS' RIGHTS AND THE ROLE OF THE BRAZILIAN PUBLIC MINISTRY**

Abstract: The purpose of this article is to analyze the role of the Brazilian Public Ministry in defending the rights of users of public services. Initially, it analyzes the conceptualization, ownership, principles and classification of public services. Afterwards, it presents the basic rights of users of public services in Brazil, as provided for in consumerist and administrative legislation. Finally, it analyzes the legal instruments of action of the Brazilian Public Ministry in the defense of these rights. The methodology used was bibliographic research. It concludes that the ministerial action is fundamental in the realization of the rights of the users of these services, as well as in the improvement of them.

**Palavras-chave: Serviços públicos, Direitos dos usuários, Fiscalização, Código de Defesa do Consumidor, Ministério Público**

**Keywords: Public services, Users' rights, Inspection, Consumer Protection Code, Public Ministry**

---

1 Graduação em Direito pela UFPA, Especialista em Direito Constitucional pela UNESA, Mestre em Direitos Fundamentais pela UNAMA, Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado do Pará





## 1. INTRODUÇÃO

Um dos principais problemas enfrentados pela população brasileira, especialmente, pelas classes sociais mais pobres, é a falta de qualidade dos serviços públicos prestados, tanto pelo Estado, em sentido lato, onde se inclui a União, Estados, Distrito Federal e Municípios, quanto por seus delegatários, que também prestam esses serviços, através de concessão, permissão e autorização.

Evidentemente, que os direitos dos usuários-consumidores desses serviços públicos, sejam de natureza *uti universi*, indivisíveis, ou *uti singuli*, divisíveis, são violados a partir do momento em que os prestadores desses serviços, não oferecem serviços adequados, seguros e contínuos.

De acordo com a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 127, caput, cabe ao Ministério Público Brasileiro, a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Portanto, é impensável se conceber um órgão público dessa envergadura constitucional em um regime autoritário. A essência do Ministério Público é ser democrático e comprometido com a Justiça Social. Pelo menos, em tese, assim deveria ser.

Estabelece ainda a Constituição cidadã, em seu artigo 129, inciso II, que é função institucional do Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados, pela Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia.

Desse modo, o objetivo do presente artigo é realizar uma análise acerca da atuação do Ministério Público Brasileiro na defesa dos direitos dos usuários-consumidores, previstos na legislação nacional, tanto consumerista, quanto administrativista, os quais fazem uso dos serviços públicos.

A escolha do tema justifica-se tendo em vista que no Brasil constantemente presenciamos violações aos direitos dos usuários dos serviços públicos e também pela necessidade de se fazer um estudo sobre o papel do Ministério Público Brasileiro no enfrentamento desse problema.

A metodologia utilizada no presente trabalho é a pesquisa qualitativa, sendo que as fontes de pesquisa são obras doutrinárias, a legislação nacional e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A problemática da presente pesquisa é saber se o Ministério Público Brasileiro possui legitimidade processual para a defesa plena, em juízo, dos direitos dos usuários-consumidores que façam uso dos serviços públicos, tanto aqueles do tipo *uti universi*, quanto os do tipo *uti singuli*.

A abordagem terá início com a análise de diversos conceitos doutrinários de serviço público, bem como serão realizadas considerações acerca da titularidade, dos princípios jurídicos que regem os mesmos e a classificação quanto aos destinatários.

Em seguida, faremos algumas considerações acerca dos direitos dos usuários-consumidores dos serviços públicos, a partir da análise dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), da Lei nº 8.987/1995 e da recente Lei nº 13.460/2017.

No último item deste trabalho, que é o cerne do mesmo, iremos analisar a atuação do Ministério Público Brasileiro na proteção e da defesa dos direitos dos usuários-consumidores dos serviços públicos, bem como da atividade de fiscalização dos serviços de relevância pública, por meio do estudo dos dispositivos constitucionais e legais referentes a esta legitimidade. Iremos ainda analisar a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça acerca do assunto.

Será realizada ainda, neste último item, a análise dos instrumentos de atuação do Ministério Público Brasileiro em sua atividade de fiscalização dos serviços públicos, seja do ponto de vista, preventivo, através do inquérito civil, recomendação, audiência pública e termos de ajustamento de conduta, quanto do ponto de vista, repressivo, por meio da ação civil pública. Por fim, iremos apresentar nossas conclusões acerca do tema.

## **2. SERVIÇOS PÚBLICOS: CONSIDERAÇÕES INICIAIS, CONCEITO, TITULARIDADE, PRINCÍPIOS E CLASSIFICAÇÃO**

Sempre que se fala a respeito dos serviços públicos no Brasil, geralmente, a conotação dada é negativa. Criou-se um mito pelo qual qualquer serviço prestado pelo Estado, em sentido



amplo, não possui qualidade. Somente teriam alguma qualidade aqueles serviços prestados por empresas particulares.

Na verdade, esse mito é mais um reflexo do “complexo de vira-latas”, que acomete boa parte da intelectualidade e da sociedade brasileira, em especial de setores da classe média, que não valorizam as iniciativas positivas realizadas por servidores públicos. Podemos citar o SUS (Sistema Único de Saúde) previsto pelo artigo 198 da Constituição Federal, o qual somente recebeu alguma valorização dessa classe média a partir da pandemia da Covid-19, que teve início em março de 2020. Antes disso, esse setor da sociedade brasileira preferia pagar planos de saúde caros, ao invés, de exigir do Estado um serviço público de saúde, com qualidade, acessível a todos. Inclusive, durante a pandemia, a maioria dos planos de saúde privados não deram conta da alta demanda, fazendo com que seus clientes fossem obrigados a procurarem o SUS.

Sobre esse autoengano da classe média brasileira, em relação ao seu lugar na sociedade, assim leciona de forma brilhante Jessé Souza (2018, p. 17):

Hoje em dia, o trabalhador precário não se considera pobre, mas de classe média. Os pobres são apenas os excluídos e marginalizados. A classe média real, por sua vez, se vê como “elite”, contribuindo para um autoengano fatal e de consequências terríveis para o destino da sociedade brasileira e da própria massa da classe média.

Podemos afirmar, com base nas lições de Jessé Souza (2018), ser evidente que a grande maioria da sociedade brasileira, incluindo a classe média e as classes mais baixas, são a principal clientela dos serviços prestados pelo Estado. Nos últimos anos, ocorreu um profundo empobrecimento da classe média brasileira, fazendo com que muitas famílias tivessem que retirar os filhos das escolas particulares e os matriculando em escolas públicas, por exemplo. Um choque de realidade. Por outro lado, a “elite real” manda seus filhos estudarem na Europa e nos Estados Unidos.

Nesse sentido, continua Jessé Souza (2018, p. 72):

(...) Os privilégios de uma classe condenam a outra à precariedade eterna, já que não lhe sobra tempo para nada. Enquanto isso, a classe opressora tem cada vez mais oportunidades de avançar e obter conhecimento e riqueza.

Dentro de uma noção de Estado Social Democrático, como podemos deduzir a partir dos princípios elencados na Constituição Federal de 1988, precisamos ter como objetivo primordial que o Estado, em sentido amplo, ou seja, abrangendo todas as esferas de governo



(federal, estadual e municipal) preste à sociedade brasileira, em especial às classes menos favorecidas, serviços públicos de qualidade.

Na Europa, temos vários exemplos de sociais-democracias, onde o Estado presta relevantes serviços públicos às suas populações como podemos mencionar os exemplos de Portugal, Espanha, França, Alemanha, Suécia e Dinamarca.

De acordo com o artigo 175, caput, da Constituição Federal, “incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação dos serviços públicos”.

Quando a Constituição refere-se a Poder Público está incluindo nessa expressão, qualquer ente federativo, como a União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Sendo que aos municípios, cabem a prestação da maioria dos serviços públicos, em especial os de interesse local, inclusive o de transporte coletivo, conforme estabelece o art. 30, V, da Constituição Federal.

Em relação ao conceito doutrinário de serviço público, há autores que apresentam um conceito amplo e outros, um conceito mais restrito. No conceito amplo, conforme leciona Marcelo Alexandrino (2011, p. 655) serviços públicos são considerados como sinônimos de “função pública” ou “atividade pública”, abrangendo assim, o conjunto de todas as atividades que são exercidas sob regime de direito público.

Celso Antônio Bandeira de Mello (2009, p. 665), assim conceitua serviço público:

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais -, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo.

Desse modo, Bandeira de Mello (2009, p. 665), apresenta um conceito restrito de serviço público, onde abrange apenas atividades de oferecimento de utilidade ou comodidade material, como serviços de saúde, educação, segurança pública, etc, e não funções públicas indiscriminadamente.

Marcelo Alexandrino (2011, p. 663), também apresenta um conceito restrito de serviço público:



Serviço público é atividade administrativa concreta traduzida em prestações que diretamente representem, em si mesmas, utilidades ou comodidades materiais para a população em geral, executada sob regime jurídico de direito público pela administração pública ou, se for o caso, por particulares delegatários (concessionários e permissionários, ou, ainda, em restritas hipóteses, detentores de autorização de serviço público).

Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2002, p.95), ensina que para se conceituar serviço público, é necessário a combinação de três elementos: o material (atividades de interesse coletivo), o subjetivo (presença do Estado) e o formal (procedimento de direito público).

Assim, para Di Pietro (2002, p. 99), serviço público “é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas”, sob regime jurídico ou parcialmente público.

Vale a pena também, apresentarmos um conceito legal de serviço público. Conforme o artigo 2º, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, serviço público “é atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.”

Como se vê, o legislador adotou um critério restrito para conceituar serviço público, pois considerou como tal apenas atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços, isto é, atividades materiais e concretas.

De acordo com Andrea Narriman Cezne (2005, p.321), o direito administrativo francês foi a grande inspiração do direito administrativo brasileiro na sua formação, entretanto, a partir das privatizações e da agenda neoliberal, houve uma aproximação com o modelo norte-americano. Assim, a conceituação de serviço público pela doutrina pátria, foi essencialmente baseada em conceitos oriundos do modelo francês.

No tocante à questão da titularidade da prestação dos serviços públicos, podemos afirmar, com base no art. 175, caput, da Constituição Federal, que a mesma pode ser direta ou indireta. Direta, quando prestada pelo próprio Estado, em sentido amplo, evidentemente.

A titularidade indireta, se dá por meio da prestação dos serviços públicos por particulares, através dos institutos da concessão, permissão e autorização, conforme previsão expressa do art. 175, caput, da Constituição Federal, em relação aos dois primeiros institutos.

De acordo com o artigo 2º, inciso II, da Lei nº 8.987/95, concessão de serviço público é a delegação de sua prestação feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade



concorrência ou diálogo competitivo, a pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado. Portanto, a concessão é feita somente para pessoas jurídicas.

A permissão do serviço público, nos termos do artigo 2º, inciso IV, da Lei nº 8.987/95, é definida como “a delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho por sua conta e risco.” Diferentemente das concessões, as permissões podem ser feitas para as pessoas físicas, como podemos verificar no dispositivo citado.

Em relação às autorizações de serviços públicos, Marcelo Alexandrino (2011, p. 750) as define como “o ato administrativo discricionário mediante o qual é delegada a um particular, em caráter precário, a prestação de serviço público que não exija elevado grau de especialização técnica, nem vultoso aporte de capital.”

Sobre o tema da titularidade dos serviços públicos, assim leciona Celso Antônio Bandeira de Mello (2009, p. 675):

Não se deve confundir a titularidade do serviço com a titularidade da prestação do serviço. Uma e outra são realidades jurídicas visceralmente distintas. O fato de o Estado ( União, Estados, Distrito Federal e Municípios) ser titular de serviços públicos, ou seja, de ser o sujeito que detém “senhoria” sobre eles ( a qual, de resto, é, antes de tudo, um dever em relação aos serviços que a Constituição ou as leis puseram ou venham a por seu cargo) não significa que deva obrigatoriamente prestá-los por si só ou por criatura sua quando detenha a titularidade exclusiva do serviço.

Em relação aos princípios que regem os serviços públicos, Di Pietro (2002, p. 101-102) elenca os seguintes: o da continuidade do serviço público, o da mutabilidade do regime jurídico e o da igualdade dos usuários.

De acordo com a referida autora (2002, p. 102), “o princípio da continuidade do serviço público, em decorrência do qual o serviço público não pode parar, tem aplicação especialmente com relação aos contratos administrativos e ao exercício da função pública.”

Em relação aos contratos administrativos, o princípio traz como consequências: 1. a imposição de prazos rigorosos ao contraente; 2. a aplicação da teoria da imprevisão, para recompor o equilíbrio econômico financeiro do contrato e permitir a continuação do serviço; 3. a inaplicabilidade da *exceptio non adimplenti contractus* contra a Administração; 4. o



reconhecimento de privilégios para a Administração, como o de encampação, o de uso compulsório dos recursos humanos e materiais da empresa contratada, quando necessário para dar continuidade à execução do serviço ( Di Pietro: 2002, p. 102).

No que se refere ao exercício da função pública, constituem aplicação do princípio da continuidade: 1. as normas que exigem a permanência do servidor em serviço, quando pede exoneração, pelo prazo legal; 2. os institutos jurídicos da substituição, suplência e delegação; 3. a proibição do direito de greve aos servidores públicos, como ocorre em alguns países, mas no Brasil, o mesmo é permitido, com certas ressalvas, nos termos do art. 37, VII, da Constituição Federal ( Di Pietro; 2002, p. 102).

Entendemos que o princípio da continuidade é o mais importante dentro do regime dos serviços públicos. Isto porque, a continuidade é uma garantia para o consumidor-usuário do serviço público, sobretudo em serviços essenciais, não se admitindo a interrupção, fora dos casos excepcionais.

Sobre o tema, assim já decidiu o Supremo Tribunal Federal:

CONSTITUCIONAL. ADMINISTRATIVO. REGIME JURÍDICO DAS EMPRESAS ESTATAIS. PAGAMENTO DE DÉBITOS VIA SISTEMA DE PRECATÓRIOS. COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL – METRÔ-DF. MONOPÓLIO NATURAL. SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL. PRINCÍPIO DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS. IMPOSSIBILIDADE DE BLOQUEIO, PENHORA OU ARRESTO DE VALORES FINANCEIROS EM DISPONIBILIDADE DA EMPRESA. MEDIDA CAUTELAR REFERENDADA. 1. O transporte público coletivo de passageiros sobre trilhos é um serviço público essencial que não concorre com os demais modais de transporte coletivo, ao contrário, atua de forma complementar, no contexto de uma política pública de mobilidade urbana. 2. A mera menção, em plano de negócios editado por empresa estatal, da busca por um resultado operacional positivo não é suficiente para caracterizar o intuito lucrativo da prestação de serviço. 3. O Metrô-DF é sociedade de economia mista prestadora de serviço público essencial, atividade desenvolvida em regime de exclusividade (não concorrencial) e sem intuito lucrativo, pelo que se aplica o entendimento da CORTE que submete a satisfação de seus débitos ao regime de precatórios (art. 100 da CF). 4. Decisões judiciais que determinam o bloqueio, penhora ou liberação de receitas públicas, sob a disponibilidade financeira de entes da Administração Pública, para satisfação de créditos trabalhistas, violam o princípio da legalidade orçamentária (art. 167, VI, da CF), o preceito da separação funcional de poderes (art. 2º c/c art. 60, § 4º, III, da CF), o princípio da eficiência da Administração Pública (art. 37, caput, da CF) e o princípio da continuidade dos serviços públicos (art. 175, da CF). Precedentes. 5. Medida cautelar referendada. (ADPF 524 MC-Ref, Relator(a): EDSON FACHIN, Relator(a) p/ Acórdão: ALEXANDRE DE MORAES,



Tribunal Pleno, julgado em 13/10/2020, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-277 DIVULG 20-11-2020 PUBLIC 23-11-2020) ( Grifamos)

CONSTITUCIONAL. ADPF. BLOQUEIO DE RECEITAS PÚBLICAS POR DECISÕES JUDICIAIS. CRÉDITOS TRABALHISTAS DEVIDOS POR ENTE DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA. INDEPENDÊNCIA ENTRE OS PODERES E LEGALIDADE ORÇAMENTÁRIA. ARGUIÇÃO PROCEDENTE. 1. Decisões judiciais que determinam o bloqueio, penhora ou liberação de receitas públicas, sob a disponibilidade financeira de entes da Administração Pública, para satisfação de créditos trabalhistas, violam o princípio da legalidade orçamentária (art. 167, VI, da CF), o preceito da separação funcional de poderes (art. 2º c/c art. 60, § 4º, III, da CF), o princípio da eficiência da Administração Pública (art. 37, caput, da CF) e o princípio da continuidade dos serviços públicos (art. 175, da CF). Precedente firmado no julgamento da ADPF 387 (Rel. Min. GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 23/3/2017). 2. Arguição conhecida e julgada procedente. (ADPF 275, Relator(a): ALEXANDRE DE MORAES, Tribunal Pleno, julgado em 17/10/2018, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-139 DIVULG 26-06-2019 PUBLIC 27-06-2019) ( Grifamos).

Em relação ao princípio da mutabilidade do regime jurídico ou da flexibilidade dos meios aos fins, de acordo com Di Pietro (2002, p. 102), “o mesmo autoriza mudanças no regime de execução do serviço para adaptá-lo ao interesse público, que é sempre variável no tempo.”

Significa dizer que por esse princípio, nenhum regime jurídico de serviço público é imutável, podendo sempre ser modificado, caso seja necessário, em nome do interesse público. Ainda segundo Di Pietro (2002, p. 102), nem os servidores públicos, nem os usuários dos serviços públicos, nem os contratados pela Administração têm direito adquirido à manutenção de determinado regime jurídico, pois o mesmo pode ser alterado caso seja do interesse público.

Por fim, no que tange à classificação dos serviços públicos, em que pese a doutrina apresentar várias classificações, vai nos interessar neste trabalho somente a referente à maneira como concorrem para satisfazer ao interesse geral. Por essa classificação, os serviços públicos podem ser *uti singuli* e *uti universi*.

Para Di Pietro (2002, p. 105), os serviços públicos *uti singuli* são aqueles que têm por finalidade a satisfação individual e direta das necessidades dos cidadãos. Entram nessa categoria determinados serviços comerciais e industriais do Estado (energia elétrica, luz, gás, transportes) e de serviços sociais ( ensino, saúde, assistência e previdência social).

Já os serviços públicos *uti universi* são prestados à coletividade, mas usufruídos apenas indiretamente pelos indivíduos. É o caso dos serviços de defesa do país contra o inimigo

externo, dos serviços diplomáticos, dos serviços administrativos prestados internamente pela Administração, dos trabalhos de pesquisa científica, de iluminação pública, de saneamento ( DI PIETRO: 2002, p. 106).

O Supremo Tribunal Federal, já utilizou essa classificação, no julgado seguinte:

AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. TRIBUTÁRIO. LEI SERGIPANA N. 4.184/1999. INSTITUIÇÃO DE TAXAS REMUNERATÓRIAS DE ATIVIDADES DE ÓRGÃO DA SEGURANÇA PÚBLICA. CORPO DE BOMBEIROS MILITAR. TAXA ANUAL DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E DE APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO. ANÁLISE DE SISTEMAS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO E PÂNICO. AÇÃO DIRETA JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. 1. As taxas são tributos vinculados a atividade estatal dirigida a sujeito identificado ou identificável, podendo decorrer do exercício do poder de polícia titularizado pelo ente arrecadador ou da utilização de serviço público específico e divisível posto à disposição do contribuinte. **2. A instituição de taxa exige que os serviços públicos por ela remunerados cumulem os requisitos de especificidade e divisibilidade. Os serviços autorizadores de cobrança de taxas não podem ser prestados de forma geral e indistinta a toda a coletividade (uti universi), mas apenas à parcela específica que dele frui, efetiva ou potencialmente, de modo individualizado e mensurável (uti singuli).** 3. A taxa anual de segurança contra incêndio tem como fato gerador a prestação de atividade essencial geral e indivisível pelo corpo de bombeiros, sendo de utilidade genérica, devendo ser custeada pela receita dos impostos. 4. Taxa de aprovação de projetos de construção pelo exercício de poder de polícia. A análise de projetos de sistemas de prevenção contra incêndio e pânico é serviço público antecedente e preparatório de prática do ato de polícia, concretizado na aprovação ou não do projeto e, conseqüentemente, na autorização ou não de se obterem licenças e alvarás de construção. Serviços preparatórios específicos e divisíveis, voltados diretamente ao contribuinte que pretende edificar em Sergipe, podendo ser custeados por taxas. 5. Ação direta de inconstitucionalidade julgada parcialmente procedente. (ADI 2908, Relator(a): CÁRMEN LÚCIA, Tribunal Pleno, julgado em 11/10/2019, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-242 DIVULG 05-11-2019 PUBLIC 06-11-2019) ( Grifamos).

Desse modo, podemos afirmar com base na jurisprudência do STF, que os serviços públicos *uti universi* são os serviços gerais, os quais não possuem usuários ou destinatários específicos e são remunerados por tributos, como o serviço de saúde e ensino, ao passo que os serviços *uti singuli*, ou serviços individuais ou de fruição individual, são aqueles que possuem usuários conhecidos e predeterminados, como os serviços de telefonia e transporte coletivo. Estes são remunerados por taxas ou tarifa.

### 3. DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA E ADMINISTRATIVISTA

Neste ítem, iremos apresentar os direitos dos usuários dos serviços públicos estabelecidos pela legislação nacional, tanto do ponto de vista do Direito do Consumidor, quanto do ponto de vista do Direito Administrativo. Pretendemos, com isso, realizar um verdadeiro “diálogo das fontes”, tendo em vista a necessidade de se garantir aos usuários desses serviços o máximo de proteção jurídica.

De antemão, podemos afirmar que as legislações referentes ao tema não entram em conflito, mas sim se complementam.

Inicialmente, vamos buscar analisar os dispositivos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC) que apresentam a defesa do usuário do serviço público. Sendo que no âmbito do CDC, a figura do usuário pode ser substituída pela figura do consumidor, ou seja, a pessoa física que adquire como destinatário final, bem ou serviço, nos termos do art. 2º.

A expressão “serviço” também abrange em nosso entendimento, os serviços públicos, isto é, aquelas atividades materiais prestadas pelo Poder Público, direta ou indiretamente.

Um dispositivo muito importante no CDC, referente ao tema ora em estudo, é o artigo 22 o qual estabelece o dever do Poder Público e seus delegatários em prestar serviços públicos adequados, eficientes, seguros e contínuos, no caso dos serviços essenciais.

O dispositivo assim dispõe:

**Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código. (Grifamos).

De acordo com Leonardo de Medeiros Garcia (2011, p.121), os serviços públicos abrangidos pelo CDC são somente aqueles do tipo *uti singuli*, ou seja, aqueles cuja remuneração é feita diretamente pelo consumidor. Como exemplo, o autor cita os serviços de energia elétrica,



de água, de telefonia, de transportes públicos e outros. Já os serviços relativos à segurança e a iluminação pública não estariam amparados pelo CDC.

Outro dispositivo que se relaciona com a questão da prestação dos serviços públicos, no âmbito do CDC, é o artigo 6º, inciso X. O referido dispositivo dispõe ser “direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”

A Lei nº 8.987/1995, que regulamentou o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos pelo art. 175 da Constituição Federal, também prevê o direito a prestação do serviço adequado.

Inclusive, a referida lei conceitua serviço adequado como “aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”, nos termos do artigo 6º, §1º.

Em relação aos direitos e obrigações dos usuários dos serviços públicos, o art. 7º, da Lei nº 8.987/1995, estabelece que os mesmos são os seguintes, sem prejuízo do disposto no CDC: I - receber serviço adequado; II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos; III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente; IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado; V- comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço e VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Podemos afirmar que o rol de direitos e obrigações referido é do tipo exemplificativo, pois no caput do artigo 7º, consta a expressão “sem prejuízo do disposto no CDC ( Lei nº 8.078/90).”

Desse rol, podemos destacar o direito previsto no inciso I do art. 7º em estudo, no sentido de ser direito do usuário “receber serviço adequado”. O mesmo direito, portanto, previsto no art. 6º, X, do CDC. Normas jurídicas que se complementam na defesa do usuário-consumidor.

Importante novidade legislativa, foi a publicação da Lei nº 13.460/2017, a qual “dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.”



No artigo 2º, inciso I, da lei em questão, vemos um conceito de usuário como a “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.”

Interessante que do mesmo modo que uma pessoa jurídica pode ser consumidora, nos termos do CDC, também pode ser usuária de serviço público, conforme previsão expressa da Lei nº 13.460/2017. Uma sociedade empresarial, por exemplo, pode utilizar o serviço de telefonia e ter o direito de receber um serviço adequado, que mesmo sendo prestado por concessionários, continua como um serviço público.

A Lei nº 13.460/2017, também estabelece em seu artigo 4º que os serviços públicos e o atendimento do usuário “serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.”

Aqui o legislador condiciona a adequação da prestação do serviço público ao atendimento por parte do Poder Público ou seus delegatários, dos princípios jurídicos, relativos aos serviços públicos. Medida acertada, com certeza. Pois é necessário que esses princípios sejam efetivados de forma concreta.

No tocante aos direitos dos usuários, a Lei nº 13.460/2017, estabelece no art. 5º, caput, que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem um conjunto de diretrizes mencionadas nos incisos do artigo 5º, como dever de urbanidade, cortesia, presunção de veracidade, etc.

O art. 6º da Lei nº 13.460/2017, apresenta o seguinte rol de direitos básicos dos usuários dos serviços públicos, abrangendo como já dito anteriormente, pessoas físicas e jurídicas: I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação; III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constante de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011; V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: a) horário de funcionamento das unidades



administrativas; b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado. VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

No parágrafo único do art. 6º, consta ainda um importante direito básico do usuário, ou seja, é previsto que “é vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.”

Analisando o rol do art. 6º, podemos afirmar que todos os direitos ali previstos são de auto-explicativos, especialmente, aqueles relativos ao direito de recebimento de informações, que está relacionado ao princípio constitucional da publicidade (art. 37, caput, da Constituição Federal).

Ainda dentro de uma ótica constitucionalista, o direito previsto no inciso VII, isto é, o direito de ser previamente comunicado da suspensão da prestação do serviço e o direito previsto no parágrafo único do mesmo artigo 6º, estão, sem dúvidas, relacionados com o princípio da dignidade da pessoa humana, nos termos do artigo 1º, III, da Constituição Federal.

A partir do que foi exposto neste ítem, entendemos que todas os dispositivos legais aqui analisados, tanto da legislação consumerista quanto da legislação administrativista, constituem um verdadeiro conjunto de garantias aos usuários dos serviços públicos, especialmente, o direito a receber do Estado e de seus delegatários, serviços públicos adequados. São normas jurídicas que se complementam e podem ser usadas perfeitamente na defesa em juízo dos usuários-consumidores.

#### **4. ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO BRASILEIRO NA DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 127, caput, concedeu ao Ministério Público Brasileiro as importantes missões “de defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.”



Pela leitura do dispositivo, podemos afirmar que é inaceitável que um Membro do Ministério Público, seja federal ou estadual, defenda um regime autoritário ou que use o cargo para perseguir desafetos políticos. É que a Constituição Federal expressamente estabelece, além da defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis, como funções institucionais do Ministério Público a defesa da ordem jurídica, ou seja, do arcabouço legal e da democracia.

Democracia está relacionada com participação popular. Representa ainda a garantia dos princípios da pluralidade, da liberdade e, sobretudo, da igualdade social. Qualquer conceito de democracia que não inclua esses princípios, não pode ser levada em consideração.

Em relação à fiscalização dos serviços públicos ou de relevância pública, a Constituição Federal, também incumbiu o Ministério Público Brasileiro dessa missão, como podemos constatar no art. 129, II, in verbis:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

.....  
II – zelar pelo efetivo respeito do Poderes Públicos **e dos serviços de relevância pública** aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia. (Grifamos).

Na Lei nº 8.625/1993, a chamada Lei Orgânica do Ministério Público, também vamos encontrar alguns dispositivos legais que estabelecem esse dever de fiscalização dos serviços públicos pelo Órgão ministerial.

Assim de acordo com o artigo 27, incisos III e IV, da Lei nº 8.625/1993, vemos que:

Art. 27. Cabe ao Ministério Público exercer a defesa dos direitos assegurados nas Constituições Federal e Estadual, sempre que se cuidar de garantir-lhes o respeito:

.....  
**III- pelos concessionários e permissionários de serviço público estadual ou municipal;**

IV – por entidades que exerçam outra função delegada do Estado ou do Município ou executem **serviço de relevância pública.** (Grifamos).

Não há dúvidas, pela análise dos dispositivos constitucionais e legais acima referidos, de que o Ministério Público Brasileiro possui a atribuição plena de fiscalização dos serviços públicos, de forma geral, incluído os serviços prestados pelo próprio Estado e os serviços



prestados por particulares com delegação do Poder Público, como no caso dos concessionários e permissionários.

Ressalte-se que essa atividade de fiscalização dos serviços de relevância pública por parte do Ministério Público, poderá se dar de dois modos: preventivamente e repressivamente.

A atividade preventiva do Ministério Público, se dá por meio dos instrumentos de atuação previstos na Constituição Federal e na legislação especial, como por exemplo, a instauração de inquérito civil, a realização de audiências públicas, a expedição de recomendações e o termo de ajustamento de conduta.

Vamos analisar, de forma breve, esses instrumentos de atuação a fim de termos uma noção geral acerca dessa atividade de fiscalização preventiva.

De acordo com o art. 129, III, da Constituição Federal, é função institucional do Ministério Público “promover o inquérito civil e ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.”

Hugo Nigro Mazzilli (2015, p. 45) apresenta o seguinte conceito de inquérito civil:

O inquérito civil é investigação administrativa prévia, instaurada e presidida pelo Ministério Público, destinada a colher elementos de convicção para identificar se ocorre circunstância que enseje eventual propositura de ação civil pública, a tomada de compromissos de ajustamento, a realização de audiências públicas e emissão de recomendações pelo Ministério Público, ou outra atuação a seu cargo. Em suma, é um procedimento administrativo investigatório a cargo do Ministério Público.

O inquérito civil, portanto, poderá ser aberto pelo Promotor de Justiça com a finalidade de se apurar se determinado serviço público esteja funcionando de maneira adequada e segura ou se existe alguma violação ao patrimônio público e social, ao meio ambiente ou a algum outro interesse difuso e coletivo.

Instaurado o inquérito civil, por meio de portaria, conforme estabelece o artigo 4º da Res. 23/2007 do CNMP, poderá o Membro do Ministério Público expedir recomendações, realizar audiências públicas e tomar compromisso de ajuste de conduta.

A expedição de recomendação pelo Ministério Público é um ato preventivo, que visa fazer com que o agente público ou particular que a receba, cumpra determinada norma legal, em prazo mínimo, visando o atendimento do interesse público. Caso a recomendação não seja atendida, poderá o Membro do Ministério Público ingressar com ação civil pública.



Como exemplo, podemos citar a expedição de uma recomendação pelo Promotor de Justiça de uma cidade do interior à Prefeitura Municipal para que a mesma reforme uma escola, em determinado prazo, sob pena de propositura de ação civil pública. Típica atuação preventiva.

Um outro instrumento de atuação ministerial preventivo é a realização de audiências pública. Estas, são realizadas no curso do inquérito civil, e têm como finalidade fazer com que a população e a sociedade organizada apresentem ao Membro do Ministério Público, sugestões, reclamações, e outros subsídios para atuação ministerial visando a melhoria dos serviços públicos ou a comprovação de eventuais violações a interesses difusos e coletivos, dentre outros.

De acordo com o art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei nº 8.625/93, cabe ao Ministério Público, tendo em vista seu dever de zelo dos serviços de relevância pública, promover audiências públicas e emitir recomendações dirigidas aos órgãos e entidades públicas, requisitando ao destinatário sua divulgação adequada e imediata, assim como resposta por escrito.

Em relação ao termo de ajustamento de conduta, previsto no artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/1985, o mesmo é uma espécie de acordo feito pelo Ministério Público, ou outro legitimado, com o causador de eventual dano ou o responsável por alguma irregularidade na prestação de um serviço público, mediante cominações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial.

Para Mazzilli ( 2015, p. 316), o objeto do compromisso de ajustamento de conduta pode versar, em regra, “qualquer obrigação de fazer ou não fazer que poderia ser objeto de uma ação civil pública, como adequar uma conduta, cessar a causação de um dano ou a ameaça de dano, reparar um dano ou compensar um dano.”

Caso nenhum desses instrumentos de atuação, de natureza preventiva, surtam efeitos, não restará alternativa ao Membro do Ministério Público, senão a atuação repressiva, por meio de propositura de ação civil pública.

Para compreendermos melhor, essa atuação repressiva, do ponto de vista judicial, é necessário fazermos uma breve análise acerca da tutela coletiva prevista no art. 81 do CDC.

A tutela coletiva prevista no CDC, em seu artigo 81, visa criar um sistema de proteção aos consumidores, destinatários finais de produtos e serviços. Entendemos que os



consumidores-usuários dos serviços públicos também podem se utilizar da defesa coletiva em juízo para defenderem seus direitos.

De acordo com o artigo 81, parágrafo único, do CDC, a defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, os transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Para Hermes Zaneti Jr. (2012, p. 223), os direitos coletivos (*latu sensu*) são comumente divididos em dois grupos, “a) essencialmente coletivos (difusos e coletivos *stricto sensu*), considerando por Teori Albino Zavascki como tutela de direitos coletivos; e, b) acidentalmente coletivos (direitos individuais homogêneos)” denominados, pelo mesmo autor, tutela coletiva de direitos.

O Ministério Público, possui legitimidade processual para exercer a defesa coletiva em juízo, conforme prevê o artigo 82, I, do CDC. Portanto, poderá ingressar com a ação civil pública, nos termos do art. 129, III, da Constituição Federal, para defender qualquer direito ou interesse coletivo, difuso ou individual homogêneo de origem comum.

Nesse sentido, o STF:

EMENTA: AGRADO REGIMENTAL EM RECURSO EXTRAORDINÁRIO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO PARA PROPOSITURA DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA EM DEFESA DE DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. PRECEDENTES. AGRADO NÃO PROVIDO. **1. A jurisprudência firme da Corte é no sentido da legitimidade do Ministério Público para propor ação civil pública em defesa de direitos individuais homogêneos.** 2. Agravo regimental, interposto em 12.09.2016, a que se nega provimento, com previsão de aplicação da multa prevista no art. 1.021, §4º, CPC. (RE 793667 AgR, Relator(a): EDSON FACHIN, Segunda Turma, julgado em 07/03/2017, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-054 DIVULG 20-03-2017 PUBLIC 21-03-2017).(Grifamos)

Portanto, não há dúvidas de que o Ministério Público Brasileiro possui plena legitimidade processual para exercer a tutela coletiva no que tange os direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, daqueles serviços do tipo *uni universi* ou seja, os serviços indivisíveis, prestados mediante tributação, como educação, saúde, segurança pública, etc.



A questão que se coloca é: o Ministério Público possui legitimidade para defender os direitos dos usuários dos serviços públicos *uti singuli*, divisíveis, ou seja, dos serviços prestados mediante taxa ou tarifa? Entendemos que sim, pois referidos serviços públicos, englobam direitos coletivos e individuais homogêneos de origem comum. Aplica-se, portanto os mesmos fundamentos jurídicos contidos no art. 129, III da Constituição Federal e no art. 82, I, do CDC.

Inclusive, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça pacificou a questão ao aprovar a Súmula 601, nos seguintes termos:

Súmula 601. O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, **ainda que decorrentes da prestação de serviço público**. (Grifamos).

Em suma, o Ministério Público Brasileiro possui legitimidade plena e total para defender, tanto do ponto de vista preventivo, quanto repressivo, os direitos dos usuários-consumidores dos serviços públicos, em sentido amplo, bem como exigir do Poder Público e seus delegatários, que estes serviços sejam prestados de forma adequada e segura aos seus usuários.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de tudo o que foi exposto no presente trabalho, podemos concluir que o Ministério Público Brasileiro, possui ampla legitimidade processual para a defesa dos direitos dos usuários-consumidores dos serviços públicos, tanto os serviços do tipo *uti universi*, quanto os do tipo *uti singuli*, pois essa legitimidade emana diretamente dos dispositivos constitucionais, como os artigos 129, II e III, da Constituição e também pela legitimidade conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, no art. 82, I, para a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. Demonstramos ao longo do texto, que tanto a jurisprudência do STF, quanto do STJ (Súmula 601) reconhecem essa legitimidade do Ministério Público.

Desse modo, podemos afirmar que a pesquisa atingiu seu objetivo e que a problemática foi devidamente resolvida, a partir de tudo o que apresentado ao longo do texto.



Uma outra conclusão a que chegamos neste trabalho é que a melhoria dos serviços públicos no Brasil deve ser um objetivo de toda a população, incluído também, evidentemente os agentes públicos.

É preciso incentivar na população brasileira a consciência de classe e que compreenda seu papel na sociedade, no sentido de exigir do Poder Público, serviços públicos de qualidade, especialmente, os serviços de saúde, educação e segurança pública. É preciso que a sociedade brasileira valorize, inclusive, o papel dos servidores públicos.

A falsa ideia de que os serviços prestados pelo Estado não prestam e que por isso, devam ser privatizados, não pode prevalecer. É uma falácia que precisa ser rechaçada.

A Constituição Federal de 1988, após vinte anos de ditadura militar, pretendeu criar no Brasil um Estado Social Democrático de Direito. Afirmamos isso, porque no texto constitucional, vemos a previsão expressa da efetivação dos direitos sociais, conforme artigo 6º. Esses direitos sociais, como a educação, saúde, moradia, etc, são prestados por parte do Estado através de serviços públicos. Poderão também em alguns casos, serem prestados também por particulares.

Assim, cabe à população brasileira tomar consciência de seu papel na sociedade e exigir que o Estado, em sentido amplo, cumpra sua missão constitucional colocando à disposição de todos, serviços públicos de qualidade, como ocorrem nas sociais democracias europeias, como Portugal, Espanha, França, Alemanha e outras. Deverá também exigir que o próprio Ministério Público Brasileiro cumpra suas funções institucionais, fiscalizando e utilizando seus instrumentos de atuação para exigir as melhorias necessárias nos serviços públicos e para que realize a defesa dos direitos dos usuários-consumidores desses serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm)> Acesso em: 15/04/2022.



BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17347orig.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17347orig.htm)> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18625.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18625.htm)> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm)> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça.** Súmula nº 601. Disponível em:  
<file:///C:/Users/MP/Downloads/5069-19050-1-PB%20(2).pdf > Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal.** Acórdão na ADI 2908. Disponível em:  
<<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur414363/false>> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal.** Acórdão na ADPF 275. Disponível em:  
<<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur406927/false>> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal.** Acórdão na ADPF 524-MC. Disponível em:  
<<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur436819/false>> Acesso em: 15/04/2022.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal.** Acórdão no RE 793667. Disponível em: <  
<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur364861/false>> Acesso em: 15/04/2022.

CEZNE, Andrea Nárriman. **O conceito de serviço público e as transformações do Estado contemporâneo.** In: Revista de Informação Legislativa. Brasília a. 42 n. 167 jul./set.2005. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/872>> Acesso em: 10/04/2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** 14ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor - Lei nº 8.078/1990.** 5ª edição. Salvador: Jus Podium, 2011.

MAZILLI, Hugo Nigro. **O inquérito civil – Investigações do Ministério Público, compromissos de ajustamento e audiências públicas.** 4ª edição. São Paulo: Saraiva, 2015.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo.** 26ª edição. São Paulo: Malheiros Editores, 2008.

PAULO, Vicente; ALEXANDRINO, Marcelo. **Direito Administrativo Descomplicado.** 19ª edição. São Paulo: Método, 2011.

SOUZA, Jessé. **A classe média no espelho.** Rio de Janeiro: Estação Brasil, 2018.





ZANETI JR., Hermes; GARCIA, Leonardo Medeiros. **Direitos Difusos e Coletivos**. 3ª edição. Salvador: Jus Podium, 2012.

