Serviço público adequado

O serviço público, de forma geral, é bastante relevante para a população, razão pela qual o legislador transforma certa atividade em serviço público. Assim sendo, dada sua relevância e considerando-se que são serviços, que, muitas vezes, concretizam direitos fundamentais, não se admite que eles sejam prestados de maneira descuidada e não universal.

Logo, a **Constituição Federal** traz, expressamente, no **art. 175, IV,** que o Estado deve oferecer serviços adequados. No mesmo sentido, temos a Lei de Concessões (**Lei nº 8.987/95**), no `art. 6º, §1º`, que prevê:

> **Art. 6º, §1º.** Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

A **Lei nº 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos – "CDUSP")**, em seu art. 4º, também trouxe orientação nesse sentido, para esclarecer que:

> **Art. 4º** 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.

Portanto, a Constituição Federal dá o comando de que os serviços públicos sejam prestados de forma adequada e, em cumprimento a isso, as leis ordinárias editadas tratam de reproduzir a ideia constitucional.

Princípios do Serviço Público

É desse cenário, então, que são extraídos os princípios do serviço público. São eles:

- Continuidade
- Generalidade
- Modicidade
- Mutabilidade

Características do princípio da Continuidade

O serviço deve ser prestado de forma contínua/constante, mas isso não significa atendimento ininterrupto, ou seja, não é preciso que o sistema fique disponível todos os dias da semana, 24h por dia, para que seja tido por contínuo. O que se exige é que haja uma constância minimamente adequada e regular para que o serviço público seja capaz de cumprir suas funções primárias, bem como atender às necessidades dos destinatários.

Tal princípio traz inúmeras implicações para o Direito Administrativo, a saber:

- Necessidade de previsão de suplentes e substitutos em órgãos colegiados;
- Restrições ao direito de greve dos agentes públicos (regime especial para disciplinar o direito de greve, cuja lei ainda não foi editada pelo Congresso Nacional);
- Possibilidade de delegação e avocação de atividades.

Nas relações contratuais com o Estado, também há reflexos desse princípio. É o caso dos diversos poderes exorbitantes que goza a Administração, como na relativização da exceção do contrato não cumprido (*exceptio non adimpleti contractus*), pois o particular contratado deve continuar com a execução do contrato ainda que haja inadimplência do ente público.

Por fim, no âmbito das concessões, tal princípio explica o conceito de bens reversíveis: bens essenciais ao funcionamento do serviço e que, ao final do contrato de concessão, são revertidos (retornam) ao patrimônio do ente público titular do serviço.

Portanto, nota-se que o princípio da continuidade restringe a interrupção do serviço, salvo em situações excepcionais previstas na **Lei de Concessões (Lei nº 8.987/95)**, em seu art. 6º, §3º:

> **Art. 6º.** [...]
>
> §3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Aqui, impõe destacar que a legislação admite a interrupção do serviço, em caso de inadimplemento, apenas se for levado em consideração o interesse da coletividade. Por essa razão, o serviço não pode ser interrompido como forma de se forçar o pagamento pelo usuário inadimplente, caso isso gere consequências danosas à coletividade.

No mais, o **CDUSP (Lei 13.460/17)** prevê que são direitos do usuário a comunicação do desligamento do serviço público em virtude de inadimplemento e a informação do dia em que isso será feito. Se descumprido esse dever de comunicação, há dispensa da taxa de religação do serviço e possibilidade de se aplicar multa ao prestador (**arts. 5º e 6º do CDUSP**). Há impedimento para que o início da suspensão do serviço em razão de inadimplemento seja fora do horário comercial, ou de sexta a domingo, bem como em feriado ou em dia anterior a ele.

Essa unidade principiológica não obsta que se construam regimes especiais, próprios de cada setor, necessários para garantir o bom funcionamento de um ou outro serviço, diante de suas

características e circunstâncias fáticas.