

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 2.776, DE 2021

Altera dispositivos da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, para estender a aplicação desta lei às concessionárias de serviço público.

Autor: Deputado CÉLIO STUDART

Relator: Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.776, de 2021, do Deputado Célio Studart, altera a Lei nº 13.460, de 2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” para estender a aplicação da norma às concessionárias de serviço público.

Distribuída às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54, RICD), a proposição está sujeita à apreciação conclusiva e a regime de tramitação ordinário.

Transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o Relatório.



II - VOTO DO RELATOR

A proposição sob exame altera a Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460, de 2017) com o objetivo de estender a aplicação da norma às concessionárias de serviço público.

Ocorre, no entanto, que a referida Lei já é aplicável não só às concessionárias, mas também às permissionárias e autorizatárias, visto que o § 3º do seu art. 1º¹ estabelece a sua aplicação subsidiária “aos serviços públicos prestados por particular” e, ainda, porque o parágrafo único do art. 5º² fala expressamente em concessionária.

Tal como anotado pelo professor *José dos Santos Carvalho Filho*, a expressão adotada pela Lei “*é nitidamente duvidosa e certamente alguns conflitos ocorrerão para interpretar o dispositivo, haja vista a flexibilidade dos conceitos de ‘serviço público’ e de ‘particular’*”³.

Não bastasse a imprecisão da redação atual da norma, ao longo de todo o seu texto, faz-se referência apenas a órgãos e entidades públicos, o que pode levar a entender que a sua aplicação, de fato, está restrita aos serviços públicos prestados diretamente pelo Estado, excluindo-se aqueles prestados sob o regime de concessão, permissão e autorização.

Nesse sentido, e com o objetivo de resguardar os direitos dos usuários, indiferentemente de quem esteja prestando o serviço, entendemos ser necessário alterar a norma para tornar mais clara e indene de dúvida a sua aplicação às concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviço público.

1 “§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.”

2 “Art. 5º

.....

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.” (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

3 Carvalho Filho, José dos Santos. Manual de Direito Administrativo (p. 362). Atlas. Edição do Kindle.



Por essas razões, votamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.776, de 2021, na forma do **Substitutivo** anexo.

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO
Relator

2021-19092



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. André Figueiredo
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222454736700>



COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.776, DE 2021

Altera dispositivos da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a aplicação da Lei aos serviços públicos prestados sob o regime de concessão, permissão e autorização.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 13.460, de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º
.....

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular sob o regime de concessão, permissão ou autorização.” (NR)

“Art. 2º
.....

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública ou por particular sob o regime de concessão, permissão ou autorização.

.....”
(NR)

“Art. 5º



.....

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à entidade, concessionária, permissionária ou autorizatória, conforme regulamentação.” (NR)

“Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública e o prestador de serviço público acerca dos serviços públicos prestados.” (NR)

“Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável ou do prestador de serviço público e conterá a identificação do requerente.

.....

.....

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço, ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem ou diretamente à diretoria do prestador de serviço público.

.....

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública, sua ouvidoria ou o prestador de serviço público requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos e os prestadores de serviços públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à



disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

.....”

(NR)

“Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público ou de aplicação de multa à concessionária, permissionária ou autorizatária de serviço público.” (NR)

“Art. 12. Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único.

.....

IV - decisão final; e

.....”

(NR)

“Art. 13

I - promover a participação do usuário na administração pública e no prestador de serviço público, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

.....

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública ou o prestador de serviço público, sem prejuízo de outros órgãos competentes.” (NR)

“Art. 15.



IV - as providências adotadas pela administração pública ou pelo prestador de serviço público nas soluções apresentadas.

Parágrafo único.

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que se vincula a ouvidoria ou à diretoria do prestador de serviço público; e

.....”

(NR).

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula ou aos funcionários e dirigentes do prestador de serviço público, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.” (NR)

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos e os prestadores de serviço público abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

.....

V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

.....

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade ou do prestador de serviço público, incluindo o ranking das entidades ou dos



prestadores com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.” (NR)

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

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado ANDRÉ FIGUEIREDO
Relator

2021-19092



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. André Figueiredo
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222454736700>

