COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CTASP 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:





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 autorizatária, 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.

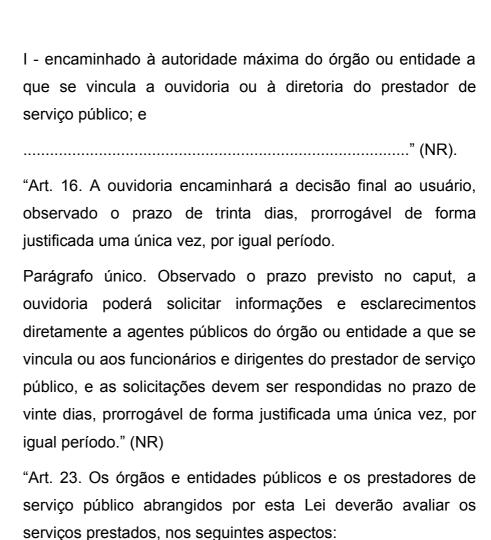
§ 6º Os órgãos e entidades públicos e os prestadores de serviços públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil





compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.
"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
"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.





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 28 de junho de 2022.

Deputado BOHN GASS

Vice-Presidente, no exercício da presidência



