

# **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:

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)



\* C D 2 2 2 2 6 2 5 4 5 5 6 0 0 \*



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bohn Gass  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222625455600>

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

