



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **EMENDA DE PLENÁRIO n.º**

### **ADITIVA**

**PL 5296/2005 do Poder Executivo que “Institui as diretrizes para os serviços públicos de saneamento básico e a Política Nacional de Saneamento Básico - PNS.”**

Inclua-se § 4º no Art. 21, com a seguinte redação:

“§ 4º Ficam criadas, no âmbito dos órgãos de fiscalização e regulação do setor nos diversos entes federados, ouvidorias dos cidadãos. O número de queixas apresentadas incidirá negativamente no cumprimento das metas para o setor. “

### **Justificativa:**

No caso de um serviço que possui características monopolistas, a possibilidade do cidadão expressar o seu nível de satisfação com serviço é imprescindível para o desenvolvimento do sistema.

Já que não há saída, isto é, a possibilidade de troca de companhia por competição, uma importante forma de se apreender a satisfação do usuário é averiguar como o serviço é percebido e, dessa forma, punir ou premiar diferentes prestadoras.

Sala das Sessões, 07 de junho de 2005

**DEPUTADO RONALDO DIMAS**