



Prefeitura Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
Estado de Mato Grosso do Sul
CNPJ. 03 354 560/0001-32

Rio Verde de Mato Grosso/MS, 18 de setembro de 2024

Ofício nº 299/2024 – Gabinete do Prefeito

À Sua Excelência, o Senhor
Carlos da Rocha Pontes
Presidente da Câmara Municipal

Senhor Presidente,

Servimo-nos do presente expediente para encaminhar à Vossa Excelência e, aos demais nobres vereadores desta douta Casa de Leis, o seguinte veto:

- **Veto Total ao Projeto de Lei nº019/2024;**

Sendo para o momento, renovamos nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

REUS ANTONIO
SABEDOTTI
FORNARI:20944799000

Assinado de forma digital por
REUS ANTONIO SABEDOTTI
FORNARI:20944799000
Dados: 2024.09.18 12:34:33
-04'00'

Reus Antônio Sabedotti Fornari
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal de Rio Verde de Mato Grosso
Estado de Mato Grosso do Sul
CNPJ. 03 354 560/0001-32

DESPACHO

Em análise ao Projeto de Lei nº 019/2024 oriundo do Legislativo e em atenção ao parecer jurídico que recomenda o veto integral do referido projeto, resolvo com fundamento no art.51, § 1º da Lei Orgânica deste município **vetar integralmente** o projeto e adoto como razões de decidir o exposto no parecer da Assessoria Jurídica.

Comunique-se a Câmara Municipal.

Rio Verde de Mato Grosso – MS, 18 de setembro de 2024.

REUS ANTONIO
SABEDOTTI
FORNARI:2094479
9000

Assinado de forma digital
por REUS ANTONIO
SABEDOTTI
FORNARI:20944799000
Dados: 2024.09.18 12:34:41
-04'00'

Reus Antônio Sabedotti Fornari

Prefeito Municipal



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
MUNICÍPIO DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PROCURADORIA JURÍDICA**

PARECER JURÍDICO

ASSUNTO: Projeto de Lei nº 019/2024 - dispõe sobre a proibição do corte de serviços de fornecimento de energia elétrica e água, no Município de Rio Verde de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul.

I – RELATÓRIO

Trata-se de parecer em resposta a CI nº.604/2024/GAB/PMRV, acerca da análise do Projeto de Lei nº 019/2024 que dispõe sobre a proibição do corte de serviços de fornecimento de energia elétrica e água, no Município de Rio Verde de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul.

O pedido veio instruído com cópia do Parecer da Comissão de Constituição, Justiça e Redação Final, Parecer de Comissão de Finanças, Orçamento e Fiscalização ao Projeto de Lei do Legislativo e a respectiva justificativa.

É o breve relatório.

II – DA ANÁLISE.

O presente Projeto de Lei nº 019/2024, tem como objetivo a proibição do corte dos serviços de fornecimento de energia elétrica e água, no Município de Rio Verde de Mato Grosso – MS.

Ao que pese a louvável iniciativa é imperioso consignar que nos termos do inciso IV do art. 22 da Constituição Federal, a definição das regras de suspensão e interrupção do fornecimento de energia elétrica tratam do tema energia, é reservado à esfera legislativa da União.

Em complemento a essa previsão, o inciso XII do art. 21 da Constituição Federal atribui ao poder público federal, com exclusividade, a competência material para a exploração dos serviços de energia elétrica.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
MUNICÍPIO DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PROCURADORIA JURÍDICA

Neste sentido o Supremo Tribunal Federal ao analisar o tema se pronunciou na ADI 7.576 em voto da Ministra Carmem Lucia:

A União é titular da prestação do serviço público de energia elétrica. Detém a prerrogativa constitucional de estabelecer o regime e condições da prestação desse serviço por concessionárias, o qual não pode sofrer ingerência normativa dos demais entes políticos.

... o dever-poder de proteção aos usuários dos serviços de energia elétrica cabe à União, detentora da competência para a exploração e a normatização desses serviços pelo disposto na al. b do inc. XII do art. 21 e no inc. IV do art. 22 da Constituição da República.

Eventuais conflitos ou superposições de normas federais e estaduais em matéria de prestação de serviços de energia elétrica prejudicam a segurança jurídica porque interferem no equilíbrio econômico de contratos de concessão e afetam os consumidores, os quais suportam a elevação de custos.

Nesta esteira de proteção aos usuários a União produziu as Leis n°. 13.460/2017 e n°. 14.015/2020 que dispõem sobre a interrupção e a religação ou reestabelecimento de serviços públicos, como energia elétrica e água e proibição de interrupção de fornecimento às sextas feiras, aos sábados, domingos e feriados e dias anteriores e subsequentes a estes.

Deste modo está patente o vício formal, eis que o referido projeto invade competência privativa da União.

Nestes termos esta Assessoria Jurídica do Gabinete opina pelo VETO INTEGRAL do referido projeto de lei.




**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
MUNICÍPIO DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PROCURADORIA JURÍDICA**

Cumprе salientar, por oportuno, que esta Assessoria Jurídica emite parecer sob o prisma estritamente jurídico, não lhe competindo adentrar a conveniência e à oportunidade dos atos praticados no âmbito da Administração, nem analisar aspectos de natureza eminentemente técnico-administrativa.

Assim, ressalvado o caráter opinativo desta alçada jurídica, e com o inarredável respeito ao entendimento diverso, este é o entendimento.

Rio Verde de Mato Grosso/MS, 17 de setembro de 2024.


JULIANA MACKERT DUARTE
Assessora Jurídica do Gabinete
OAB/MS 13.152


LUCAS ZIMERMANN
Assessor Jurídico do Gabinete
OAB/MS 16.659



CÂMARA MUNICIPAL DE
RIO VERDE
DE MATO GROSSO-MS

LIDO

EM 13/08/2024

APROVADO

EM 20/08/2024

Projeto de Lei Legislativo nº 019/2024.

Dispõe sobre a proibição do corte dos serviços de fornecimento de energia elétrica e água, no Município de Rio Verde de Mato Grosso/MS, e dá outras providências.

Art. 1º Fica proibido à concessionária de energia elétrica e à empresa de fornecimento de água, o corte do fornecimento dos respectivos serviços no Município, por motivo de inadimplência de seus clientes, das 12:00 (doze) horas de sexta-feira até às 08:00 (oito) horas da segunda-feira subsequente.

Parágrafo Único – A presente proibição de corte de serviços se estende, também, às 12:00 (doze) horas do último dia útil antecedente a qualquer feriado (nacional, estadual ou municipal) e ponto facultativo municipal, até as 08:00 (oito) horas do primeiro dia útil subsequente.

Art. 2º Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar por Decreto, a forma e o valor das sanções a serem aplicadas às concessionárias, em caso de descumprimento da presente lei.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Vereadora Lídia Maria Anciães Duailibi Malhado, 13 de Agosto de 2024.

Cleisymaira Paes de Souza Milléo
Vereadora

ACESSE O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E
NOSSO FACEBOOK PELO QR CODE



☎ 67 3292-1286/ Telefone/Fax: 3292-3506

✉ camararvms@terra.com.br

📍 Av. Barão do Rio Branco, 120 - Centro



LIDO

DM

20/08/2024

CÂMARA MUNICIPAL DE

RIO VERDE
DE MATO GROSSO-MS

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PLENÁRIO VEREADORA LÍDIA MARIA ANCIÃES DUAILIBI MALHADO

Projeto de Lei Legislativo nº 019/2024.

APROVADO

em

20/08/2024

Autoria: Cleismaira Paes de Souza Milléo.

A Vereadora Cleismaira Paes de Souza Milléo no uso de suas atribuições legais, cumprimenta os Eminentes colegas Membros do Poder Legislativo Municipal, tomando a liberdade de submeter à elevada apreciação dessa Casa, Projeto de Lei que dispõe sobre a proibição do corte dos serviços de fornecimento de energia elétrica e água, no Município de Rio Verde de Mato Grosso/MS, e dá outras providências

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como objetivo EVITAR A INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E ÁGUA NO MUNICÍPIO em vésperas de feriados, nas sextas-feiras, nos finais de semana (sábado e domingo) e nos feriados, uma vez que contraria o Código de Defesa do Consumidor.


Nos finais de semana, as agências bancárias e as próprias concessionárias encontram-se fechadas. Nas vésperas de alguns feriados, o horário de expediente é reduzido, o que impede que o consumidor, ao constatar a efetiva suspensão do serviço, quite a dívida e resolva seu problema de imediato.

Considerando que os serviços de fornecimento de água e energia elétrica são considerados “serviços essenciais”, segundo precedentes do Superior Tribunal de Justiça, a suspensão desses serviços deve ser feita, quando for o caso, de modo a viabilizar a possibilidade de imediato pagamento e também do pronto retorno do fornecimento.

Os consumidores, mesmo inadimplentes, devem ser preservados dos constrangimentos desnecessários, sendo certo que uma situação que perdure por muitos dias ultrapassa o limite do razoável, podendo acarretar inúmeros prejuízos como, por exemplo, a perda de alimentos por falta de refrigeração, danos à saúde e impedimento de hábitos saudáveis, tudo isso em virtude da interrupção destes serviços básicos.

Dito isso, haja vista a relevância da proposta, rogo aos demais Pares a aprovação do presente projeto de Lei.

Plenário Vereadora Lídia Maria Anciães Duailibi Malhado, 13 de Agosto de 2024.


Cleismaira Paes de Souza Milléo
Vereadora

ACESSE O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E
NOSSO FACEBOOK PELO QR CODE



67 3292-1286/ Telefone/Fax: 3292-3506

camararvms@terra.com.br

Av. Barão do Rio Branco, 120 - Centro

LIDO
EM 20/04/2024

APROVADO
EM 20/08/2024



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

PROCOLO
DISCRIMINAÇÃO
<p>PARECER DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO FINAL, AO PROJETO DE LEI DO LEGISLATIVO Nº 019/2024, DISPÕE SOBRE A PROIBIÇÃO DO CORTE DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E ÁGUA, NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE DE MATO GROSSO-MS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.</p>
<p>A comissão supra, reuniu-se entre o seu Presidente, Relator e Membro, com o objetivo precípuo de analisar e emitir o Parecer ao supracitado Projeto de Lei do Legislativo.</p> <p>Após análise verificou a legalidade do Projeto acima mencionado. Justificamos a importância do referido projeto à população, ressaltamos também, que está em consonância com o Código de Defesa do Consumidor</p> <p>Desta forma, apresenta Parecer favorável ao referido Projeto de Lei do Legislativo.</p> <p>Sala das Sessões, 20 de Agosto de 2024.</p>
<p> Cleismaira Paes de Souza Milleo Presidente</p>
<p> Amauri Olartechea Relator</p>
<p> Nivaldo Henrique Pereira de Almeida Membro</p>

LIDO
EM 20/08/2024



APROVADO
EM 20/08/2024

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE DE MATO GROSSO
PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

PROTÓCOLO

DISCRIMINAÇÃO

PARECER DA COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO E FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA AO PROJETO DE LEI DO LEGISLATIVO Nº 019/2024, DISPÕE SOBRE A PROIBIÇÃO DO CORTE DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E ÁGUA, NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE DE MATO GROSSO-MS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

AUTORIA: COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO E FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA.

A comissão supra, reuniu-se entre o seu Presidente, Relator e Membro, com a finalidade precípua de analisar e emitir Parecer ao Projeto de Lei do Legislativo.

Esse Relator após analisar o Projeto em epígrafe, verificou que é de acordo a sua aprovação, pois foi elaborado nos parâmetros da Lei.

Portanto, apresenta Parecer favorável ao Projeto de Lei do Legislativo.

Sala das Sessões, 20 de Agosto de 2024.


Amauri Olartechea
Presidente


Joanes Pimentel Vieira
Relator


Flávio Roberto Alves de Brito
Membro



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 14.015, DE 15 DE JUNHO DE 2020

Altera as Leis n os 13.460, de 26 de junho de 2017, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para dispor sobre a interrupção e a religação ou o restabelecimento de serviços públicos.

Ver mais...

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei aplica-se aos serviços públicos prestados pelas administrações diretas e indiretas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como aos serviços públicos concedidos ou permitidos por esses entes da Federação.

Art. 2º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 5º

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

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.” (NR)

“Art. 6º

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.” (NR)

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte § 4º:

“Art. 6º

§ 4º A interrupção do serviço na hipótese prevista no inciso II do § 3º deste artigo não poderá iniciar-se na sexta-feira, no sábado ou no domingo, nem em feriado ou no dia anterior a feriado.” (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação .

Brasília, 15 de junho de 2020; 199º da Independência e 132º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO
André Luiz de Almeida Mendonça

*Paulo Guedes
Bento Albuquerque
Marcos César Pontes
Damares Regina Alves
José Levi Mello do Amaral Júnior*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 16.6.2020.

*



Presidência da República
Secretaria-Geral
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Vigência

Regulamento

Regulamento

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

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

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

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;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

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)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

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

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 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 ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades 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.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10-A. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades federais, estaduais, distritais e municipais ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

~~§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação,~~

~~vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)~~

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. (Redação dada pela Lei nº 14.534, de 2023)

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa 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, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades 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.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

- I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;
- II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e
- III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER
Torquato Jardim
Dyogo Henrique de Oliveira
Wagner de Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

*