

PROJETO DE LEI Nº 2298/2023

EMENTA:
DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E REGULAMENTA A CRIAÇÃO DE CONSELHO DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

Autor(es): Deputados DANI MONTEIRO; CARLOS MINC

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**RESOLVE:**

Art.1º Esta Lei possui finalidade de regulamentar as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública do Estado do Rio de Janeiro, nos termos do art. §1º do art. 1º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de Junho de 2017.

Parágrafo único. Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular, bem como os concedidos, permissionados ou autorizados.

Art.2º Fica garantido o acesso do usuário a todas as informações acerca da concessão e da execução dos serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art.3º 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.

Art. 4º 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. acompanhar e avaliar a atuação da respectiva ouvidoria;
- V. contribuir na definição de diretrizes de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços, na forma das normas de referência emitidas pelas agências reguladoras;
- VI. receber e analisar as críticas, sugestões e reclamações de usuários, tomando as medidas necessárias à proposição de correção de falhas, erros ou ineficiências na prestação dos serviços à população, mediante submissão de parecer opinativo à agência reguladora;
- VII. Colaborar com o Poder Público na fiscalização dos contratos de concessão;
- VIII. analisar críticas, sugestões e reclamações dos usuários;
- IX. colaborar com dados e informações à fiscalização exercida pela agência reguladora na prestação dos serviços;
- X. analisar os dados referentes a diagnósticos semestrais e/ou anuais elaborados pela prestadora de serviço;
- XI. elaborar plano de trabalho anual;

XII. convocar anualmente assembleia aberta consultiva para a população com apresentação do Relatório Anual dos trabalhos do conselho;

XIII. tornar público quaisquer inconformidades que venha a constatar no contrato de concessão e na prestação de serviços, acionando a ouvidoria da agência reguladora, o Ministério Público, o Tribunal de Contas, os órgãos de defesa do consumidor e quaisquer outras instituições pertinentes;

Art.5º A participação nos Conselhos de Usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 6º O Conselho de Usuários terá a seguinte composição:

I. representante dos titulares dos serviços;

II. representante de entidades relacionadas ao setor da prestação do serviço;

III. representante dos usuários do serviço;

IV. representante de organizações da sociedade civil e de defesa do consumidor relacionadas ao respectivo setor de prestação do serviço;

V. representante do conselho estadual associado aos serviços prestados.

§1º A participação dos titulares dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será facultativa;

§2º O Conselho de Usuário será composto por até quinze membros, excluídos os titulares, sendo que, no caso dos usuários do serviço, deverão ser indicados três representantes, um usuário doméstico, um comercial e em industrial.

§3º A participação dos representantes previstos nos incisos II e IV do caput será precedida de requerimento elaborado pelas entidades e organizações, encaminhado às agências reguladoras;

§4º A participação dos usuários será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado;

§5º Os requerimentos de participação podem ser feitos a qualquer tempo, limitada a participação como membro efetivo do conselho ao número máximo de membros, garantida a representatividade de todas as categorias previstas;

§6º Em havendo requerimentos acima do número máximo possível para cada categoria, caberá aos interessados decidir, entre si, quais serão os membros efetivos do conselho.

Art. 7º Fica estabelecido que a agência reguladora respectiva ao serviço será a responsável pela criação, estruturação e implementação do Conselho de Usuário.

Art. 8º O Conselho de Usuário terá a seguinte organização:

I. Plenário;

a) o Plenário é o órgão máximo deliberativo e consultivo, para tratar das decisões a serem tomadas concernentes às atribuições do respectivo Conselho de Usuário por meio das reuniões ordinárias e extraordinárias, sendo constituído pela integralidade dos membros presentes;

b) é atribuição do Plenário discutir e votar qualquer matéria de competência do respectivo Conselho de Usuário, caso haja qualquer discordância entre os membros;

c) o Plenário poderá convidar personalidades de notório saber ou assessoria técnica para as reuniões sempre que julgar necessário;

II. Presidência;

a) os Conselhos de Usuários serão dirigidos por um Presidente eleito pelo Plenário durante a primeira reunião anual, com mandato de 2 (dois) anos, admitida uma recondução.

b) caberá ao Presidente dirigir e coordenar as atividades do respectivo Conselho de Usuários, determinando as providências de acordo com o seu regimento interno e suas resoluções.

III. Secretaria do Conselho de Usuários;

IV. Grupos de Trabalho

V. Comissão de Integração;

Art. 9º Cada Conselho de Usuários deverá estabelecer seu regimento interno e funcionamento.

Art. 10. Poderá o Conselho de usuário produzir:

I. pesquisas de satisfação e pesquisas de cliente oculto focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;

II. coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;

III. coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pelas ouvidorias;

IV. registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

Art. 11. As Agências Reguladoras ficam obrigadas a fornecer dados, informações e respostas às indagações de seus respectivos Conselhos de Usuários, no prazo de vinte dias, podendo ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa enviada no prazo inicial.

Art. 12. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário do Ed. Lúcio Costa, 05 de outubro de 2023.

DANI MONTEIRO CARLOS MINC

JUSTIFICATIVA

Este projeto de lei tem como finalidade regulamentar em âmbito estadual o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que em seu capítulo V, dispõe sobre a participação dos usuários no acompanhamento da prestação de serviços públicos a partir dos conselhos dos usuários.

O Decreto Federal nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 modifica o decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 que regulamenta a lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, contudo o capítulo V, da Lei Federal nº 13.460 é direto quando no artigo 22 diz que o regulamento específico de cada poder e esfera de governo disporá sobre a organização e

funcionamento dos conselhos de usuários. Neste sentido, se faz necessária uma lei que aperfeiçoe esta importante instrumentalização em nosso Estado, respeitando o caráter consultivo, de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em sua representação.

O Conselho de usuários tem como premissa o acompanhamento da prestação de serviços públicos pela administração direta e indireta. É fundamental uma lei que fortaleça esse espaço cidadão de opinião direta e de representatividade dos usufrutuários, que eleitos para assumirem como conselheiros poderão ajudar na melhoria dos serviços junto com as empresas estatais, com as concessionárias e prestadoras de serviços privadas, com as agências reguladoras e com as ouvidorias.

Legislação Citada

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

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 conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà 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 precípuas, 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

[Atalho para outros documentos](#)

[Informações Básicas](#)

| | | | |
|-----------------------------|-------------|-----------------|----------------------------|
| Código | 20230302298 | Autor | DANI MONTEIRO, CARLOS MINC |
| Protocolo | 10129 | Mensagem | |
| Regime de Tramitação | Ordinária | | |

Link:

Datas:

| | | | |
|-------------------|------------|---------------------|------------|
| Entrada | 05/10/2023 | Despacho | 05/10/2023 |
| Publicação | 06/10/2023 | Republicação | |

[Comissões a serem distribuídas](#)

- 01.:**Constituição e Justiça
- 02.:**Servidores Públicos
- 03.:**Economia Indústria e Comércio
- 04.:**Orçamento Finanças Fiscalização Financeira e Controle

▼ [TRAMITAÇÃO DO PROJETO DE LEI Nº 2298/2023](#)

| PROXIMO >> | | << ANTERIOR | | - CONTRAIR | + EXPANDIR | BUSCA ESPECIFICA | |
|--|--|-------------|--|------------|------------|----------------------------|--|
| Cadastro de Proposições | | | | | | Data Public | |
| | | | | | | Autor(es) | |
| ▼ Projeto de Lei | | | | | | | |
| ▼ 20230302298 | | | | | | | |
| | | → | | ▼ | | | |
| DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E REGULAMENTA A CRIAÇÃO DE CONSELHO DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. => 20230302298 => {Constituição e Justiça Servidores Públicos Economia Indústria e Comércio Orçamento Finanças Fiscalização Financeira e Controle } | | | | | | 06/10/2023 | |
| | | | | | | Dani Monteiro, Carlos Minc | |
| → Distribuição => 20230302298 => Comissão de Constituição e Justiça => Relator: Sem Distribuição => Proposição 20230302298 => Parecer: | | | | | | | |
| PROXIMO >> | | << ANTERIOR | | - CONTRAIR | + EXPANDIR | BUSCA ESPECIFICA | |

