





Projeto de Lei 09/2026.

Institui a Política de Atendimento Itinerante e Suporte Presencial ao Consumidor em Eventos de Interrupção Relevante e estabelece o regime de Sanções Substitutivas de Investimento Direto.

A Câmara Municipal de Pirai/RJ aprova:

#### CAPÍTULO I – DO ATENDIMENTO PRESENCIAL EM EMERGÊNCIAS

Art. 1º. As concessionárias de serviços públicos que exerçam atividades no Município de Pirai, ficam obrigadas a estabelecer suporte presencial ao consumidor sempre que for caracterizado um Evento de Interrupção Relevante, conforme os critérios validados pelo Protocolo de Monitoramento Cooperativo.

Art. 2º. Ocorrida interrupção superior a 24 (vinte e quatro) horas, a concessionária é obrigada a deslocar uma Unidade Móvel de Atendimento ou instalar posto emergencial na localidade afetada.

§ 1º – A Unidade Móvel servirá como ponto de suporte informativo, registro de reclamações e fornecimento de atualizações sobre o tempo de restabelecimento do serviço.

§ 2º – O posto de atendimento deverá funcionar de forma ininterrupta ou em horários estendidos até que o serviço essencial seja integralmente normalizado na região atingida.

Art. 3º. O atendimento itinerante periódico deverá ser realizado em bairros e distritos afastados da sede do Município, visando a descentralização do suporte ao consumidor e a democratização do acesso à informação.



---

**CAPÍTULO II – DAS SANÇÕES SUBSTITUTIVAS DE INVESTIMENTO DIRETO**

Art. 4º. A ausência de suporte presencial, a falta de prestação de informações claras durante a crise ou o descumprimento do cronograma itinerante sujeitará a concessionária à Sanção Substitutiva de Investimento Direto.

Art. 5. A Sanção Substitutiva pela falha no atendimento e suporte consistirá na obrigação de realizar melhorias na infraestrutura municipal ou doação de bens, compreendendo, dentre outras ações:

I – Modernização tecnológica de unidades de atendimento ao cidadão e centros de convivência nos bairros afetados;

II – Instalação de pontos de conectividade gratuita (Wi-Fi Público) e carregamento de dispositivos em praças e locais estratégicos;

III – Implementação de projetos de sustentabilidade e eficiência energética em prédios de uso comunitário;

IV – Patrocínio de projetos sociais, educacionais ou culturais voltados especificamente à comunidade prejudicada pela falha do serviço.

Art. 6º. A definição do investimento será estabelecida pelo Poder Executivo, observando-se como critérios de proporcionalidade e parametrização:

I – A extensão do dano social e o número de consumidores deixados sem suporte presencial;

II – A duração da interrupção e a ausência de transparência nas informações prestadas;

III – O histórico de reincidência da concessionária em negligenciar o atendimento em localidades periféricas ou distritos;



IV – A capacidade econômica da concessionária e a gravidade do descumprimento.

### CAPÍTULO III – DA INTEGRAÇÃO E EXECUÇÃO DAS SANÇÕES

Art. 7º. A aplicação das sanções previstas nesta Lei dar-se-á de forma integrada ao regime estabelecido no Protocolo de Monitoramento Cooperativo, garantindo que a reparação seja direcionada, prioritariamente, à localidade onde o atendimento foi negligenciado.

Art. 8º. A execução do investimento substitutivo deverá observar cronograma pactuado com o Município, pautado pela urgência do benefício e complexidade técnica.

Parágrafo Único: O atraso injustificado na execução sujeitará a concessionária ao bloqueio administrativo de novas autorizações de intervenção em vias públicas para obras de expansão, conforme diretrizes de proteção ao consumidor.

Art. 9º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICATIVA

Este projeto garante que o cidadão de Pirai nunca mais seja ignorado pelas concessionárias em momentos de crise. Quando um bairro ficar sem luz ou água por mais de 24 horas, a empresa será obrigada a enviar uma Unidade Móvel de Atendimento para o local. Isso garante que o morador tenha a quem recorrer, receba informações reais sobre o conserto e não dependa apenas de ligações telefônicas que muitas vezes não completam ou não resolvem o problema.

A proposta integra-se ao Protocolo de Monitoramento Cooperativo, permitindo que a prefeitura saiba exatamente onde o suporte presencial é necessário. É um projeto que preza pela dignidade humana e pela transparência, tirando o atendimento



do papel e levando-o para dentro das comunidades, especialmente nos distritos e bairros mais afastados do centro.

Além de garantir o atendimento, a lei transforma o descaso em benefício para a comunidade por meio das Sanções Substitutivas. Se a empresa não prestar o suporte devido, ela será obrigada a converter essa falha em melhorias no próprio bairro prejudicado, como instalação de Wi-Fi gratuito em praças, modernização de prédios públicos ou apoio a projetos sociais locais. É a garantia de que o desrespeito ao consumidor em Pirai terá uma consequência direta e positiva para o desenvolvimento da nossa cidade.

Plenário Ivan Vernon Gomes Torres, 09 de fevereiro de 2026.

  
**MOACIR GONÇALVES DA ROCHA JÚNIOR**

Presidente

**JOSÉ PAULO CARVALHO DE OLIVEIRA**

Vice Presidente

**ROBERTO HORTA JARDIM SALLES**

1º Secretário

**WAGNER DA CUNHA FORTUNATO**  
**(MARRECO)**

2º Secretário

**JOÃO GOMES FIGUEIRA CAMACHO**

Vereador

**DARLEI GOMES DE MORAES**

**EVANDRO SORIANO DA SILVA**



Vereador

**JÚLIO CEZAR DA FONSECA ALVES**

Vereador

**LUIZ FERNANDO COLUCCI JUNIOR**

Vereador

**MÁRIO HERMÍNIO DA SILVA CARVALHO**

Vereador

Vereador

**JOSÉ OTAVIO FERREIRA DE ABREU**

Vereador