



# ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

PROJETO DE LEI 011/2021

DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL PELAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS OU PERMISSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA, SANEAMENTO, ESGOTO, ENERGIA ELÉTRICA, INTERNET E TELEFONIA E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

## A CAMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ DECRETA A SEGUINTE LEI:

Art.1º. Fica determinado que as empresas concessionárias ou permissionárias de serviço público de água, saneamento, esgoto, energia elétrica, internet e de telefonia , situadas no município de Maracanaú/CE, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de atendimento presencial, para que esse seja efetivado em tempo razoável.

Parágrafo 1º Entende-se como atendimento em tempo razoável, conforme mencionado no caput deste artigo, o prazo de 15 (quinze) minutos em dias normais e 20 (trinta) minutos em véspera ou após feriado prolongado.

Parágrafo 2º As empresas concessionárias ou permissionárias, abrangidas por esta lei, deverão realizar todos os seus atendimentos com senha numérica eletrônica ou manual, com o registro da data, do horário de retirada e atendimento ao usuário.

Parágrafo 3º As empresas concessionárias ou permissionárias ficam obrigadas a afixarem, em local visível, nas suas agências ou postos de atendimento, cópia desta Lei na íntegra, em papel tamanho 40cm X 50cm.

Art. 2º. Todas as empresas concessionárias ou permissionárias, abrangidas por esta Lei, situadas no Município de Maracanaú/CE, deverão disponibilizar poltrona para seus usuários que aguardam atendimento na realização de todas as suas operações e serviços, vedada a utilização de fila indiana para estabelecer a ordem de atendimento.



## ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Parágrafo único. O número de poltronas será proporcional à área da agência ou posto de atendimento, reservando no mínimo trinta por cento das poltronas para as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo.

Art. 3º O descumprimento de qualquer medida disposta nesta Lei acarretará ao infrator as seguintes penalidades:

I - advertência

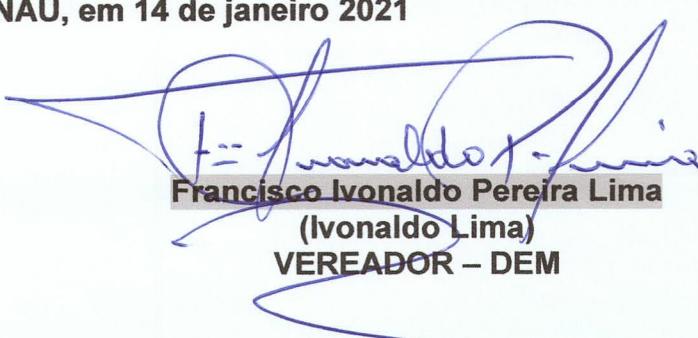
II - multa no valor de 100 (cem) ufirces (unidade fiscal do estado do ceará), por usuário prejudicado.

Art. 3º. A fiscalização do cumprimento desta lei e aplicação das penalidades referidas no art. 2º competirá ao órgão municipal de defesa do consumidor.

Art. 4º. Os valores liquidados dos autos de infração decorrentes da aplicação desta lei serão destinados ao Fundo Municipal da Criança e do adolescente , para custeio de programas de educação, cultura e esportes.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**PLENARIO WILSON CAMURÇA DA CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ, em 14 de janeiro 2021**

  
Francisco Ivonaldo Pereira Lima  
(Ivonaldo Lima)  
VEREADOR – DEM



# ESTADO DO CEARÁ CÂMARA MUNICIPAL DE MARACANAÚ

PROJETO DE LEI \_\_\_\_\_/2021

## JUSTIFICATIVA

Não obstante o avanço tecnológico vivenciado na atualidade, é notório que usuários de serviços públicos, prestados diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, dispendem muito tempo em filas de espera. Muitos, inclusive, são obrigados a aguardarem a pé o atendimento, em evidente descaso.

Para, entretanto, pôr termo a tais dissabores, faz-se necessário estabelecer um tempo razoável para atendimento da população. Nesse sentido, o presente projeto de lei visa regulamentar a questão, bem como estabelecer sanções às hipóteses de descumprimento do prazo estabelecido.

Saliente-se, ainda, que a propositura não extrapola o interesse do Município, pois, segundo entendimentos recentes do Supremo Tribunal Federal, as normas editadas por estes entes que protejam mais eficazmente o direito do consumidor, o meio ambiente e a saúde pública não invadem a competência federal, dado que são matérias inseridas na competência legislativa de todos os entes federativos.