



CÂMARA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA

RUA HALFELD, 955 – FONE: 3313-4700 – FAX: 3313-4923
36016-000 – JUIZ DE FORA – MG



PROJETO DE LEI

Dispõe sobre a determinação de tempo máximo para atendimento ao público na agência da CESAMA no Município de Juiz de Fora.

Projeto nº 36/2019, de autoria do Vereador Vagner de Oliveira

A Câmara Municipal de Juiz de Fora aprova:

Art. 1º As Agências de Atendimento Presencial da CESAMA do Município de Juiz de Fora, ficam obrigadas a assegurar aos clientes, usuários e consumidores o tempo máximo na fila de espera estipulado, sob penas das sanções previstas nesta Lei.

Parágrafo único. O tempo de espera em fila será considerado o período transcorrido entre o instante que o usuário retira a senha de atendimento e o instante que for chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, guichê de caixa ou atendimento, ou ainda qualquer outro local designado para o atendimento das suas necessidades.

Art. 2º Ficam estipulados os seguintes critérios para determinação do tempo máximo de atendimento:

I - quinze minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II - trinta minutos, durante os dias de semana considerados vésperas de feriados ou dia imediatamente após feriados prolongados.

Art. 3º Para fins de comprovação do tempo de espera, a agência fica obrigada a informar ao usuário, através de qualquer meio, a hora da chegada do usuário e do seu atendimento.

§ 1º Deverá ser afixado em local visível ao público cartaz indicativo ou informações do tempo máximo para atendimento, conforme o previsto nesta Lei.

Art. 4º Sentindo-se lesado no seu direito ao atendimento ao tempo máximo, o portador da senha deverá:

I - solicitar ao gerente ou responsável pela agência o imediato cumprimento do tempo máximo;

II - comunicar ao PROCON ou ao SEDECON, pessoalmente, o descumprimento do atendimento máximo.



CÂMARA MUNICIPAL DE JUIZ DE FORA

RUA HALFELD, 955 – FONE: 3313-4700 – FAX: 3313-4923
36016-000 – JUIZ DE FORA – MG



Art. 5º Ao infringir esta Lei estará sujeito às seguintes sanções administrativas no âmbito do Município:

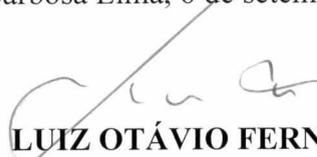
I - advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II - multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais), em caso de reincidência.

Art. 6º A notícia da irregularidade poderá ser feita por toda e qualquer pessoa, exigindo-se formulação por escrito.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Barbosa Lima, 6 de setembro de 2019.


LUIZ OTÁVIO FERNANDES COELHO
Presidente


ANDRÉ LUIS GOMES MARIANO
1º Secretário