



Ofício Nº 15655/2019/SARH

sexta-feira, 27 de setembro de 2019

De: Antônio Almas
Prefeito de Juiz de Fora
SARH/GBPREFEITO

Para: Luiz Otávio Fernandes Coelho
Presidente da Câmara Municipal de Juiz de Fora
Câmara Municipal de Juiz de Fora
Rua Halfeld, 955 - Centro
Juiz de Fora - MG/ CEP: 36016-000

CÂMARA MUNICIPAL
DE JUIZ DE FORA

Protocolo nº 1310

Em 02/10/19

Almas
SERVIDOR (A)

Assunto: Sanção do Projeto de Lei nº 36/2019, de autoria do Vereador Wagner de Oliveira.

Excelentíssimo Senhor,

Comunicamos a V. Ex.^a para os devidos fins, que **SANCIONAMOS a Lei nº 13.933** que "Dispõe sobre a determinação de tempo máximo para atendimento ao público na agência da CESAMA no Município de Juiz de Fora" - "**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".

Respeitosamente,


Antônio Almas
Prefeito de Juiz de Fora



LEI N° 13.933 – de 26 de setembro de 2019.

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 Wagner de Oliveira.

A Câmara Municipal de Juiz de Fora aprova e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As Agências de Atendimento Presencial da CESAMA do Município de Juiz de Fora, ficam obrigadas a assegurarem 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.

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.

Paço da Prefeitura de Juiz de Fora, 26 de setembro de 2019.

ANTÔNIO ALMAS
Prefeito de Juiz de Fora

ANDRÉIA MADEIRA GORESKE
Secretária de Administração e Recursos
Humanos