



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO

LEI N.º 1.328, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2006.

Dispõe sobre o pronto atendimento ao público nas agências prestadoras de serviços públicos, e dá outras providências.

Autor: Ver. Francisco Carlos Marcelino

JOSÉ PEREIRA DE AGUILAR, Prefeito Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei :

Art. 1º Ficam os estabelecimentos prestadores de serviços públicos de energia elétrica, telefonia, abastecimento de água e esgoto e casas lotéricas, obrigados a oferecer atendimento aos usuários em tempo razoável, assim considerado o que se efetive nos seguintes prazos:

I – até 20 (vinte) minutos, em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados prolongados e nos dias imediatamente seguintes a eles.

Parágrafo Único. Para os efeitos desta lei, considera-se usuário a pessoa que utiliza os serviços das agências e dos postos de atendimento, incluindo os serviços prestados:

Art. 2º Os prazos de que trata o artigo 1º serão computados desde a entrada do usuário na fila até o início do efetivo atendimento.

Parágrafo Único Para aferição dos prazos previstos no artigo 1º, será fornecida a cada usuário, no momento de sua entrada na fila, senha de atendimento, da qual deverá constar o respectivo número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua emissão.

Art. 3º ficam os estabelecimentos públicos, descritos no artigo 1º. desta Lei, obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento, por meio de mural, placa ou cartaz, com dimensões mínimas de 70cm (setenta centímetros) de altura por 60cm (sessenta centímetros) de largura, que deverá ser afixado em local visível.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita a instituição prestadora de serviços públicos responsável às seguintes penalidades:

I – multa de 1.000 VRMs;

II – em caso de reincidência, multa de 2.000 VRMs.

Parágrafo Único Os valores previstos nos incisos I e II serão atualizados de acordo com a variação da VRM ou de outro índice oficial que eventualmente venha a substituí-lo.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 5º Não se considerará infração a esta lei a inobservância dos prazos estabelecidos no artigo 1º, quando decorrente de:

- I – problemas na rede de transmissão de dados ou na de telefonia;
- II – interrupção no fornecimento de energia elétrica;
- III – greve de pessoal.

Art. 6º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da empresa prestadora de serviços públicos ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída, ao PROCON.

§1º. Para a comprovação da denúncia, necessária se fará a apresentação do bilhete de senha com o registro da ordem de chegada, data e hora exata de sua emissão.

§2º. As empresas de serviços públicos, nos casos em que comprovadamente for extrapolado o tempo de atendimento de que trata os incisos I, II e III do artigo 1º., deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha, constando o registro mecânico de horário do atendimento.

Art. 7º As empresas prestadoras de serviços públicos, assim descritas no artigo 1º., terão o prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta lei, para implantar os procedimentos necessários ao cumprimento do disposto nos artigos 1º e 2º.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº.1.217, de 7 de dezembro de 2005.

Caraguatatuba, 24 de Novembro de 2006.

JOSÉ PEREIRA DE AGUILAR
Prefeito Municipal

PUBLICADO EM 30/11/06
NO JORNAL LOCAL EXPRESSÃO
CÁLCADA G.D.688