

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por finalidade assegurar atendimento digno, eficiente e em tempo razoável aos usuários dos serviços públicos essenciais, prestados por empresas públicas ou privadas concessionárias.

O acesso a serviços públicos essenciais constitui direito fundamental do cidadão e integra o conceito de serviço adequado previsto na legislação federal, especialmente no Código de Defesa do Consumidor e na Lei de Concessões.

A demora excessiva no atendimento presencial impõe ao usuário constrangimento, desgaste físico e emocional, além de violar os princípios da eficiência, da dignidade da pessoa humana e da continuidade do serviço público.

A fixação de prazo máximo de espera, já adotada em legislações municipais para outros setores, revela-se medida razoável e proporcional, garantindo equilíbrio entre a organização administrativa das concessionárias e o direito do usuário ao atendimento eficiente.

Trata-se de iniciativa que fortalece a proteção do consumidor, valoriza o cidadão e promove melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados no Município de Montes Claros.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos nobres vereadores para aprovação da presente proposição.

Montes Claros/MG,
20 de Fevereiro de 2026



AILTON SOARES DOS REIS
Vereador