



Câmara Municipal de Montes Claros – MG

Gabinete do vereador Ailton Soares dos Reis (MDB)

PROJETO DE LEI Nº ____ /2026

DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO DE USUÁRIOS PELAS EMPRESAS PÚBLICAS OU PRIVADAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE MONTES CLAROS – MG, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Montes Claros aprova, e o Prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as empresas públicas ou privadas concessionárias de serviços públicos que operam no Município de Montes Claros obrigadas a atender cada usuário no prazo máximo de 20 (vinte) minutos como tempo de espera para atendimento presencial.

Parágrafo único. Considera-se tempo de espera o período compreendido entre a entrada do usuário no estabelecimento e o início do efetivo atendimento.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete de senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente ou por meio eletrônico, o horário de recebimento da senha e o horário do início do atendimento.

§ 1º As empresas concessionárias deverão disponibilizar senhas numeradas, entregues ao usuário imediatamente ao ingressar no estabelecimento.

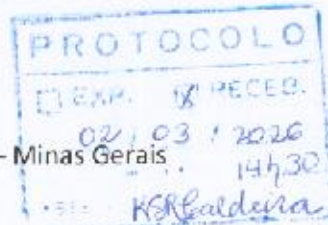
§ 2º É vedada a cobrança de qualquer valor pelo fornecimento da senha de atendimento.

Art. 3º As concessionárias de serviços públicos deverão implantar os procedimentos necessários ao cumprimento desta Lei no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da sua publicação.

Parágrafo único. Para fins de cumprimento desta Lei, deverão disponibilizar número suficiente de funcionários e terminais de atendimento, garantindo a adequada prestação do serviço.

Art. 4º Os estabelecimentos deverão disponibilizar:

- I – assentos individuais em número compatível com a demanda;
- II – bebedouro com água potável;
- III – banheiro acessível ao público;
- IV – estrutura adequada às pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com mobilidade reduzida.



Art. 5º As denúncias de descumprimento desta Lei serão feitas junto ao PROCON/Montes Claros – MG.

Parágrafo único. Os estabelecimentos deverão afixar, em local visível ao público, cartaz informando:

- I – o tempo máximo de espera previsto nesta Lei;
- II – o número desta Lei;
- III – o telefone e endereço do PROCON/Montes Claros.

Art. 6º A denúncia deverá ser apresentada ao PROCON mediante Termo de Denúncia acompanhado do comprovante do tempo de espera ou nos padrões já adotados pelo órgão.

§ 1º O Termo de Denúncia conterá nome completo do denunciante, documento de identificação, endereço residencial e assinatura, bem como identificação do estabelecimento denunciado.

§ 2º Fica dispensado formulário oficial específico para a formalização da denúncia.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

- I – advertência formal na primeira infração;
- II – multa correspondente a 500 (quinhentas) Unidades de Referência Fiscal do Município – UREF-MC, na primeira reincidência;
- III – duplicação do valor da multa na segunda reincidência;
- IV – suspensão do alvará de funcionamento na terceira reincidência.

Parágrafo único. Considera-se reincidência a repetição da infração em data distinta da anterior.

Art. 8º Não será considerada infração o descumprimento do tempo máximo de espera quando comprovadamente decorrer de:

- I – caso fortuito ou força maior, como interrupção de energia elétrica ou falhas sistêmicas;
- II – greve;
- III – situação emergencial que comprometa temporariamente a estrutura de atendimento.

Art. 9º Os recursos provenientes das multas aplicadas serão destinados ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – FMPDC.

Art. 10 Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.



AILTON SOARES DOS REIS
Vereador