



**Prefeitura de  
Maracanaú**

**AFIXADO**  
EM: 23/12/2021  
M<sup>o</sup> DE FÁTIMA C. DOURADO ALBANI  
MAT 36495  
Fátima Dourado

**LEI Nº 3.119, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2021.**

**DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL PELAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS OU PERMISSONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA, SANEAMENTO, ESGOTO, ENERGIA ELÉTRICA, INTERNET E TELEFONIA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O Prefeito de Maracanaú, Roberto Soares Pessoa:**

**Faço saber que a Câmara Municipal de Maracanaú aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:**

**Art. 1º.** Fica determinado que as empresas concessionárias ou permissionárias de serviço público de água, saneamento, esgoto, energia elétrica, internet e de telefonia, situadas no Município de Maracanaú/CE, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de atendimento presencial, para que esse seja efetivado em tempo razoável.

**§ 1º.** Entende-se como atendimento em tempo razoável, conforme mencionado no *caput* deste artigo, o prazo de 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriado prolongado.

**§ 2º.** As empresas concessionárias ou permissionárias, abrangidas por esta Lei, deverão realizar todos os seus atendimentos com senha numérica eletrônica ou manual, com o registro da data, do horário de retirada e atendimento ao usuário.

**§ 3º.** As empresas concessionárias ou permissionárias ficam obrigadas a afixarem, em local visível, nas suas agências ou postos de atendimento, cópia desta Lei na íntegra, em papel tamanho 40cm x 50cm.

**Art. 2º.** Todas as empresas concessionárias ou permissionárias, abrangidas por esta Lei, situadas no Município de Maracanaú/CE, deverão disponibilizar poltrona para seus usuários que aguardam atendimento na realização de todas as suas operações e serviços, vedada a utilização de fila indiana para estabelecer a ordem de atendimento.

**Parágrafo único.** O número de poltronas será proporcional à área da agência ou posto de atendimento, reservando no mínimo trinta por cento das poltronas pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo.



**Palácio Antônio Gonçalves**

**Rua 01, nº 652, Conjunto Novo Maracanaú, Maracanaú, Ceará  
CEP 61.906-430**



## Prefeitura de Maracanaú

AFIXADO  
EM: 23/12/2021  
M<sup>o</sup> DE FATIMA C. DOURADO ALBANO  
MAT 36495  
Fatima Dourado

**Art. 3º.** O descumprimento de qualquer medida disposta nesta Lei acarretará ao infrator as seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa no valor de 100 (cem) Ufirces (Unidade Fiscal do Estado do Ceará), por usuário prejudicado.

**Art. 4º.** A fiscalização do cumprimento desta Lei e aplicação das penalidades referidas no art. 2º competirá ao órgão municipal de defesa do consumidor.

**Art. 5º.** Os valores liquidados dos autos de infração decorrentes da aplicação desta Lei serão destinados ao Fundo Municipal da Criança e do Adolescente, para custeio de programas de educação, cultura e esportes.

**Art. 6º.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO QUATRO DE JULHO DA PREFEITURA DE MARACANAÚ, AOS 23 DE DEZEMBRO DE 2021.

ROBERTO PESSOA  
PREFEITO DE MARACANAÚ



ORIUNDA DO PROJETO DE LEI DE Nº  
011/2021, DE AUTORIA DO VEREADOR  
FRANCISCO IVONALDO PEREIRA LIMA  
(IVONALDO LIMA).

Palácio Antônio Gonçalves  
Rua 01, nº 652, Conjunto Novo Maracanaú, Maracanaú, Ceará  
CEP 61.906-430