



**ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE SOBRAL**

LEI Nº 364 DE 15 DE AGOSTO DE 2002

Dispõe sobre obrigatoriedade das empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público de Sobral, empresas de transporte terrestre municipal e intermunicipais que atuam em todo território de Sobral, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender em tempo razoável e oferecer a sua clientela as condições adequadas de atendimento.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SOBRAL aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam obrigadas as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público de Sobral, empresas de transporte terrestre municipal e intermunicipais que atuam em todo território de Sobral, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender em tempo razoável e oferecer a sua clientela as condições adequadas de atendimento.

Parágrafo Único: - Excetua-se do "caput" desta Lei, as Unidades de Terapia Intensivas - UTI's, e os setores de Emergenciais dos Hospitais públicos e privados.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, entende-se como sendo de 45 (quarenta e cinco) minutos no máximo, o tempo razoável de espera de atendimento.

Art. 3º - Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de:

I - até 30 (trinta) minutos em dias normais;



ESTADO DO CEARÁ MUNICÍPIO DE SOBRAL

II - até 45 (quarenta e cinco) minutos nos dias de pagamento do pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos, e em véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único: - O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica, ou transmissão de dados.

Art. 4º - As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei, não mencionadas no Art. 3º, ficam obrigadas a prestar o atendimento no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) minutos.

§ 1º - Para controle do prazo de atendimento desta Lei deverá ser utilizada senha ou qualquer outro instrumento que possibilite a identificação da data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

§ 2º - Deverá ser afixado, em local visível e público, cartaz indicativo ou informações do tempo máximo para atendimento, conforme o previsto nesta Lei, bem como seu número e o telefone do DECON; da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Sobral; e da Comissão de Direitos Humanos da Seção da OAB de Sobral.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades que serão estipuladas pelo DECON / Sobral, de conformidade com que dispõe a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, e do Decreto Federal nº 2181, de 1997.

Parágrafo Único - Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

Art. 6º - No caso de cartórios, repartições e hospitais públicos e privados, a responsabilidade pelo atendimento é de seu respectivo dirigente, a quem, se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.

Art. 7º - A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário, ou seu representante legal com poderes especiais, acompanhada de provas materiais ou outro qualquer indicador, junto ao DECON, à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Sobral; e da Comissão de Direitos Humanos da Seção da OAB de Sobral.

Art. 8º - Cabe aos estabelecimentos implantar, no prazo de **90 (noventa)** dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta Lei e terão uma carência de **06 (seis)** meses para adaptações sem as sanções previstas na referida Lei.



**ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE SOBRAL**

Art. 9º - Todos os estabelecimentos de que tratam esta Lei ficam obrigados a disponibilizar à sua clientela e ao público cadeiras para idosos e gestantes, e banheiros masculino e feminino.

Art. 10 - Quando instalados e funcionando em edificações com pavimentos superiores, os estabelecimentos de que tratam esta Lei, ficam obrigados a disponibilizarem no pavimento térreo, à todos os seus clientes e ao público, todos os tipos de serviços por eles oferecidos à clientela externa.

Parágrafo Único - A obrigação estabelecida no caput deste Artigo, cessa, se o estabelecimento oferecer à clientela e ao público e em especial aos idosos e deficientes, elevador ou rampa tecnicamente adequada para acesso aos pavimentos superiores.

Art. 11 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 12 - Revogam-se as disposições em contrário.

**PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOSÉ EUCLIDES FERREIRA
GOMES JÚNIOR, em 15 de agosto de 2002.**



**CID FERREIRA GOMES
Prefeito Municipal**