



**Câmara
Municipal**
de Cachoeiro de Itapemirim

VITOR AZEVEDO

Vereador -PODEMOS

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro

Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP: 29300-170

Contato: +55 28 3526-5613

e-mail: vereadorvitorazevedo@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, ESPÍRITO SANTO**

Projeto de Lei nº /2025

**DISPÕE SOBRE O TEMPO DE
ATENDIMENTO PRESENCIAL PELAS
EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE
SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA,
SANEAMENTO, ESGOTO, ENERGIA
ELÉTRICA, E DA OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal **APROVOU**, e ele **SANCIONA** e **PROMULGA** a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica determinado que as empresas concessionárias de serviço público de água, saneamento, esgoto e energia elétrica, situadas no município de Cachoeiro de Itapemirim-ES, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de atendimento presencial, para que esse seja realizado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se como atendimento em tempo razoável, o prazo de 20 (vinte) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriado prolongado.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>
Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200340030003400310039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/





Câmara Municipal

de Cachoeiro de Itapemirim

VITOR AZEVEDO

Vereador -PODEMOS

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro

Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP: 29300-170

Contato: +55 28 3526-5613

e-mail: vereadorvitorazevedo@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

§ 2º As empresas concessionárias 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 - As empresas de que tratam o caput do art. 1º, para fins de controle da aplicabilidade da norma municipal por parte do cidadão deverão dispor de:

- I** - senha numérica eletrônica ou manual, com o registro da data, do horário de retirada e atendimento ao usuário;
- II** - indicação visível do telefone atualizado do Órgão de Defesa do Consumidor - PROCON de Cachoeiro de Itapemirim-ES;
- III** - relógio de parede para controle do prazo de atendimento ao usuário, estabelecido no parágrafo primeiro do art. 1º;

Art. 3º - O descumprimento da medida disposta nesta Lei acarretará ao infrator as seguintes penalidades:

- I** - advertência por escrito na primeira autuação;
- II** – multa de 200 (duzentas) UFCI's – Unidade Fiscal do Município de Cachoeiro de Itapemirim – ES, na segunda autuação;
- III** – multa de 400 (quatrocentas) UFCI's – Unidade Fiscal do Município de Cachoeiro de Itapemirim – ES, na terceira autuação;
- IV** - multa de 600 (seiscentas) UFCI's – Unidade Fiscal do Município de Cachoeiro de Itapemirim – ES, na quarta autuação;
- V** - multa de 800 (oitocentas) UFCI's – Unidade Fiscal do Município de Cachoeiro de Itapemirim – ES, na quinta autuação;

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>

Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200340030003400310039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/





**Câmara
Municipal**
de Cachoeiro de Itapemirim

VITOR AZEVEDO

Vereador -PODEMOS

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro

Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP: 29300-170

Contato: +55 28 3526-5613

e-mail: vereadorvitorazevedo@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

§ 1º - Caso ultrapasse a quinta autuação, poderá ocorrer a suspensão da licença de funcionamento ou posto de atendimento até a regularização do atendimento ao que dispõe esta Lei.

Art. 4º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que for necessário à sua aplicação, estabelecendo regras para comunicação de eventual descumprimento da norma.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim, 23 de maio de 2025.

VITOR AZEVEDO

Vereador – PODEMOS

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>

Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade> com o identificador 3200340030003400310039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/





**Câmara
Municipal**
de Cachoeiro de Itapemirim

VITOR AZEVEDO

Vereador -PODEMOS

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro

Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP: 29300-170

Contato: +55 28 3526-5613

e-mail: vereadorvitorazevedo@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

JUSTIFICATIVA

A presente proposição tem por objetivo promover avanços concretos na qualidade do atendimento ao cidadão, estabelecendo parâmetros objetivos que assegurem mais dignidade, respeito, eficiência e transparência na relação entre os usuários e os prestadores de serviços, especialmente no âmbito da administração pública, mas também com impacto direto em instituições privadas que exercem funções de interesse coletivo.

É notório que uma das queixas mais recorrentes entre os cidadãos diz respeito aos longos períodos de espera enfrentados em diversos serviços. Esse problema é amplamente identificado em órgãos públicos, hospitais, agências bancárias, concessionárias de serviços essenciais e tantos outros setores que lidam diariamente com grandes volumes de atendimento. Tais atrasos causam não apenas frustração, mas prejuízos objetivos à rotina das pessoas, comprometendo compromissos profissionais, atividades familiares e até mesmo o bem-estar emocional e a saúde mental da população.

A ausência de limites claros de tempo para o atendimento ao público configura, na prática, uma violação indireta de direitos fundamentais. O tempo do cidadão, enquanto recurso não renovável, deve ser valorizado por todos os entes que prestam serviços, direta ou indiretamente, à sociedade. A espera prolongada, sobretudo quando imposta sem justificativa ou alternativas, traduz uma forma velada de desrespeito, uma vez que ignora a legitimidade das demandas individuais e compromete a confiança do usuário nas instituições.

Neste sentido, a proposição de um tempo máximo de espera — ou, inversamente, de um tempo mínimo para o início do atendimento — visa instituir um padrão mensurável de qualidade, responsabilidade e respeito no trato com o cidadão. Tal medida representa não apenas uma ação administrativa eficaz, mas também um importante instrumento de proteção dos direitos do usuário, funcionando como um balizador.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>
Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200340030003400310039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/





**Câmara
Municipal**
de Cachoeiro de Itapemirim

VITOR AZEVEDO

Vereador -PODEMOS

Praça Jerônimo Monteiro, 70, Centro
Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP: 29300-170

Contato: +55 28 3526-5613

e-mail: vereadorvitorazevedo@cachoeirodeitapemirim.es.leg.br

A adoção de parâmetros objetivos viabiliza ainda o fortalecimento do controle social. Quando há clareza nos prazos e regras, o cidadão se sente mais seguro e legitimado a exercer seu papel fiscalizador, denunciando irregularidades, cobrando melhorias e participando ativamente da construção de um serviço público mais eficiente, acessível e humanizado. Além disso, a existência de limites temporais favorece a transparência, contribui para a redução de assimetrias entre usuários e prestadores de serviço e eleva o padrão geral de qualidade institucional.

Importante destacar que a proposta está em consonância com princípios constitucionais basilares da administração pública, como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, sobretudo, a eficiência (art. 37 da Constituição Federal). É dever do Estado — e, por extensão, de empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos — organizar o atendimento à população de forma a assegurar o pleno exercício da cidadania, o respeito ao tempo do usuário e o cumprimento de suas obrigações com celeridade e urbanidade.

Adicionalmente, experiências já adotadas em diversas localidades, tanto no Brasil quanto no exterior, demonstram que a fixação de prazos máximos para atendimento resulta em melhorias significativas nos processos internos, na gestão de filas, na capacitação de servidores e, conseqüentemente, na percepção positiva da população em relação à qualidade do serviço recebido.

Portanto, esta proposição se apresenta como uma iniciativa justa, necessária e plenamente exequível. Trata-se de uma resposta direta a uma demanda legítima da sociedade por mais respeito, organização e eficiência. Sua implementação contribuirá para a construção de uma administração pública — e de um sistema de serviços — mais centrado no cidadão, promovendo um ambiente de atendimento mais justo, digno, acolhedor e funcional para todos.

“Feliz a Nação cujo Deus é o Senhor”

Portal da Câmara
www.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br



Processo Legislativo
<http://nopapercloud.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br>
Autenticar documento em <https://cachoeiro.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200340030003400310039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Transparência
www.transparencia.cachoeirodeitapemirim.es.leg.br/

