

LEI Nº 3.959, DE 7 DE OUTUBRO DE 2026

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas agências bancárias, agências de atendimento da Empresa de Correios e Telégrafos e nos estabelecimentos de atendimento presencial das concessionárias de serviços públicos de energia elétrica e de abastecimento de água e esgotamento sanitário, estabelecidas no município de Sorriso/MT.

O Prefeito Municipal de Sorriso, Estado de Mato Grosso, faço saber que a Câmara Municipal de Sorriso aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, agências de atendimento da Empresa de Correios e Telégrafos e os estabelecimentos de atendimento presencial das concessionárias de serviços públicos de energia elétrica e de abastecimento de água e esgotamento sanitário, estabelecidas no território do município de Sorriso/MT, obrigadas a assegurar atendimento presencial ao usuário dentro dos prazos máximos estabelecidos nesta Lei, adotando, para tanto, as medidas necessárias à adequada prestação do atendimento, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável, no exercício da competência municipal de defesa do consumidor.

§ 1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

- I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- II – até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º As empresas prestadoras dos serviços públicos abrangidos por esta Lei informarão ao PROCON Municipal de Sorriso as datas mencionadas no inciso II do § 1º deste artigo.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o estabelecimento deverá fornecer senha ou outro mecanismo equivalente de atendimento, no qual constem o horário de retirada ou registro da senha, de modo que este mecanismo precisa permitir identificar inequivocamente o momento de ingresso na fila.

§ 1º Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senha ou mecanismo equivalente de controle de atendimento.

§ 2º Os estabelecimentos deverão afixar, em local visível e de fácil leitura, as informações essenciais desta Lei, especialmente:

I – o número desta Lei;
II – o tempo máximo de espera para atendimento;
III – a identificação do órgão responsável pela fiscalização;
IV – o respectivo número de telefone ou canal oficial para apresentação de denúncias e reclamações.

Art. 3º O descumprimento das obrigações previstas nesta Lei constitui infração administrativa, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação aplicável.

§ 1º Situações comprovadas de caso fortuito ou força maior, emergência ou indisponibilidade generalizada de sistemas essenciais, desde que devidamente registradas e comunicadas ao órgão fiscalizador, poderão ser consideradas na análise da infração.

§ 2º A aplicação das sanções administrativas previstas nesta Lei não prejudica os direitos individuais e coletivos previstos na legislação consumerista.

Art. 4º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão instaurados quando da denúncia ou reclamação comprovada pelo usuário do estabelecimento abrangido por esta Lei ou por entidade legalmente constituída para representá-lo, perante o PROCON Municipal.

§ 1º Para a comprovação da denúncia ou reclamação, será admitida a apresentação da senha ou do mecanismo equivalente de controle de atendimento, contendo os registros dos horários de chegada e de início do atendimento, sem prejuízo de outros meios de prova admitidos em direito.

§ 2º Quando ultrapassado o tempo de atendimento previsto nos incisos I e II do § 1º do art. 1º desta Lei, o estabelecimento deverá fornecer ao usuário, mediante solicitação, comprovante contendo os horários de chegada e de início do atendimento.

Art. 5º Serão igualmente consideradas infrações administrativas, nos termos desta Lei:

I – o descumprimento das normas legais relativas ao atendimento prioritário, preferencial ou especial aplicáveis às pessoas legalmente protegidas;

II – a ausência ou indisponibilidade injustificada do mecanismo de controle de atendimento previsto no art. 2º desta Lei.

Art. 6º Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei terão o prazo de 60 (sessenta) dias para adaptarem-se às suas disposições, a contar da data de sua publicação.

Art. 7º A fiscalização do cumprimento desta Lei, no âmbito das relações de consumo, caberá ao PROCON Municipal de Sorriso, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas aos órgãos e entidades reguladoras e fiscalizadoras dos serviços abrangidos.

Art. 8º A presente Lei será regulamentada, em face de se tratar de relação de consumo, mediante Decreto do Poder Executivo Municipal, atendendo sempre os casos específicos.

Art. 9º Às infrações previstas na presente Lei serão aplicadas sanções administrativas previstas nos dispositivos da Lei Federal n. 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), bem como o Decreto Federal n. 2.181, de 20 de março de 1997.

Art. 10. Esta Lei aplica-se, no que couber, aos estabelecimentos de atendimento presencial das agências bancárias, agências de atendimento da Empresa de Correios e Telégrafos e os estabelecimentos de atendimento presencial das concessionárias de serviços públicos de energia elétrica e de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo das competências, normas, atos regulatórios, contratos de concessão e demais instrumentos jurídicos aplicáveis expedidos ou celebrados pelos órgãos e entidades competentes.

Art. 11. Ficam revogadas as Leis Municipais nºs 1.041/2002 e 3.025/2020.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sorriso, Estado de Mato Grosso, em 7 de outubro de 2026

ALEI FERNANDES
Prefeito Municipal

Dê-se ciência. Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

DANIEL HENRIQUE DE MELO SANTOS
Secretário Municipal de Administração

8 / 10 / 26
Edição nº 5091 Pág. 756
Luana