



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI Nº 3.683, de 14 de setembro de 2026.

"Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento presencial em estabelecimentos de atendimento ao usuário de serviços públicos ou de utilidade pública, e dá outras providências."

A PREFEITA DA CIDADE DE FERRAZ DE VASCONCELOS, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal **DECRETA** e eu **PROMULGO** a seguinte lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento presencial aos usuários em unidades físicas instaladas no Município de Ferraz de Vasconcelos e mantidas, direta ou indiretamente, por pessoas jurídicas, públicas ou privadas, responsáveis pela prestação de serviços públicos ou de utilidade pública.

§ 1º Para os fins desta Lei, considera-se atendimento presencial aquele prestado diretamente ao usuário em unidade física aberta ao público.

§ 2º Esta Lei aplica-se às unidades próprias, terceirizadas, compartilhadas, conveniadas, credenciadas ou mantidas por qualquer forma de parceria, sempre que realizarem atendimento presencial em nome, por conta ou sob a marca da prestadora do serviço.

§ 3º A incidência desta Lei independe da natureza jurídica da prestadora, do regime de prestação do serviço ou da esfera federativa responsável por sua regulação, fiscalização, concessão, permissão, autorização, contratação, convênio ou credenciamento.

§ 4º Para os fins desta Lei, incluem-se entre os serviços públicos ou de utilidade pública aqueles prestados ao usuário, em unidade física de atendimento instalada no Município, por pessoa jurídica pública ou privada, em razão de concessão, permissão, autorização, contratação, convênio, credenciamento ou outro vínculo jurídico com o Poder Público.

Art. 2º O tempo máximo de espera para início do atendimento presencial será de:

I – 15 (quinze) minutos, em dias normais de funcionamento;

II – 25 (vinte e cinco) minutos, no dia útil imediatamente anterior e no dia útil imediatamente posterior a feriados.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.683/2026 – fls. 2

§ 1º O tempo de espera será contado a partir da emissão da senha ou do registro eletrônico equivalente até o efetivo chamamento do usuário para início do atendimento.

§ 2º A senha ou registro equivalente deverá ser fornecido no momento da chegada ou ingresso do usuário na unidade de atendimento, independentemente da realização de triagem prévia.

§ 3º Nos atendimentos previamente agendados, o prazo será contado a partir do horário agendado ou do comparecimento do usuário à unidade de atendimento, o que ocorrer por último.

§ 4º Considera-se início do atendimento o momento em que o usuário passa a ser efetivamente assistido por empregado, colaborador, preposto ou representante da prestadora, para análise da demanda apresentada, não se caracterizando como tal a mera triagem, entrega de senha, orientação genérica ou encaminhamento inicial sem análise efetiva da solicitação do usuário.

§ 5º A aplicação desta Lei observará as normas legais relativas ao atendimento prioritário.

§ 6º Na hipótese de legislação federal, estadual ou norma regulatória específica estabelecer prazo ou condição de atendimento mais favorável ao usuário, prevalecerá a regra mais protetiva, sem prejuízo da aplicação desta Lei no que for compatível.

Art. 3º As prestadoras abrangidas por esta Lei deverão disponibilizar senha física, senha eletrônica ou mecanismo equivalente que permita comprovar objetivamente o tempo de espera do usuário.

§ 1º O comprovante deverá conter, no mínimo, data, horário de emissão, número ou identificação do atendimento e identificação da unidade.

§ 2º Na hipótese de sistema eletrônico ou digital, a prestadora deverá assegurar meio idôneo de comprovação do horário de ingresso do usuário na fila de atendimento.

§ 3º Os registros de atendimento necessários à comprovação do tempo de espera deverão ser preservados pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, observada a legislação de proteção de dados pessoais, quando aplicável.

Art. 4º As unidades de atendimento deverão afixar, em local visível e de fácil leitura, informação sobre:

I – os tempos máximos de espera previstos nesta Lei;

II – a obrigatoriedade de fornecimento de senha ou registro equivalente no momento da chegada do usuário;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.683/2026 – fls. 3

III – os canais da própria prestadora e, quando houver, do órgão municipal competente, disponíveis para reclamações ou denúncias.

Art. 5º Os prazos previstos nesta Lei somente poderão ser excepcionalmente superados em situações de caso fortuito ou força maior que inviabilizem temporariamente o funcionamento regular da unidade de atendimento, desde que devidamente comprovadas, registradas administrativamente e comunicadas ao órgão fiscalizador, quando solicitado.

Parágrafo único. Não caracterizam caso fortuito ou força maior, para os fins desta Lei, o aumento ordinário ou previsível de demanda, a insuficiência de pessoal, a ausência de sistema de senhas, a realização de triagem prévia ou a falha recorrente de equipamentos ou sistemas utilizados pela prestadora.

Art. 6º O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades administrativas, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I – advertência, na primeira autuação;

II – multa de 70 (setenta) Unidades Fiscais do Município – UFMs, na hipótese de reincidência;

III – multa de 140 (cento e quarenta) Unidades Fiscais do Município – UFMs, nas reincidências subsequentes.

§ 1º Considera-se reincidência a prática de nova infração no período de 12 (doze) meses, contado da decisão administrativa definitiva que tenha reconhecido a infração anterior.

§ 2º Para fins de aplicação das penalidades, considerar-se-á cada unidade de atendimento individualmente.

§ 3º A multa incidirá por unidade de atendimento e por dia de constatação da infração, independentemente do número de usuários afetados no mesmo período de fiscalização, sem prejuízo de nova autuação em caso de persistência ou repetição da irregularidade em data diversa.

Art. 7º A fiscalização do cumprimento desta Lei observará a estrutura administrativa vigente e poderá ser exercida pelos órgãos municipais competentes, sem prejuízo da atuação dos órgãos de defesa do consumidor e das autoridades regulatórias competentes.

§ 1º A fiscalização poderá ocorrer de ofício ou mediante reclamação do usuário, acompanhada de senha, protocolo, fotografia, declaração ou qualquer outro meio idôneo de comprovação.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.683/2026 – fls. 4

§ 2º O auto de infração deverá conter elementos mínimos de identificação da infração, especialmente a data, a unidade de atendimento, o tempo de espera apurado, o meio de comprovação utilizado e a norma infringida.

§ 3º A reclamação do usuário poderá instruir a fiscalização e o processo administrativo correspondente, não dispensando a apuração pela autoridade competente antes da aplicação de penalidade.

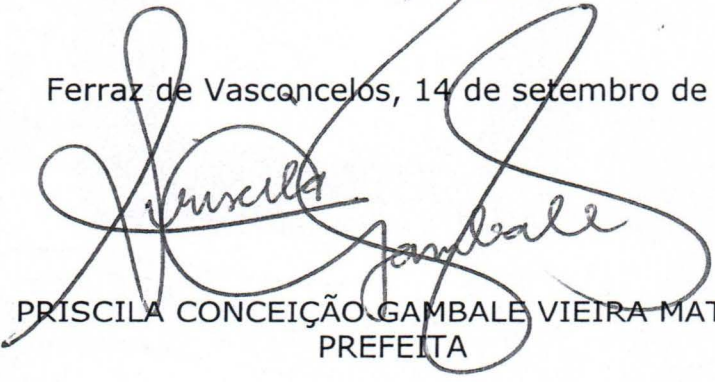
Art. 8º Esta Lei disciplina exclusivamente o tempo de espera para atendimento presencial ao usuário em unidades físicas instaladas no Município de Ferraz de Vasconcelos, em atenção ao interesse local, sem interferir na execução técnica, operacional, tarifária ou contratual dos serviços.

Parágrafo único. As disposições desta Lei não substituem nem afastam as competências normativas, regulatórias ou fiscalizatórias das agências reguladoras e dos demais órgãos competentes.

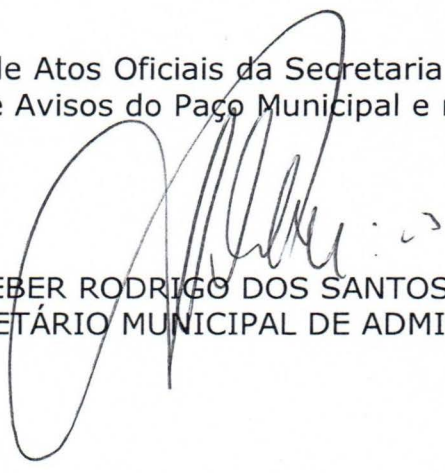
Art. 9º As prestadoras abrangidas por esta Lei terão o prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação, para adequação aos seus termos.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ferraz de Vasconcelos, 14 de setembro de 2026.


PRISCILA CONCEIÇÃO GAMBALE VIEIRA MATOS
PREFEITA

Registrada na Divisão de Atos Oficiais da Secretaria Municipal de Administração e publicada no Quadro de Avisos do Paço Municipal e no B.O.M. – Boletim Oficial do Município.


KLEBER RODRIGO DOS SANTOS ARRUDA
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO