

(*) Os textos contidos nesta base de dados têm caráter meramente informativo. Somente os publicados no Diário Oficial estão aptos à produção de efeitos legais.

[Preparar página para modo de Impressão](#)
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

LEI Nº 4.815, DE 25 DE FEVEREIRO DE 2016.

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia móvel manter em nosso Estado postos de atendimento presenciais, em localidades com população acima de vinte mil habitantes.

Publicada no Diário Oficial nº 9.113, de 26 de fevereiro de 2016, página 1.
REF: [MENSAGEM/GABGOV/MS/Nº 7/2016, de 25 de fevereiro de 2016 - Veto Parcial](#) .

O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL.

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º (VETADO). [Mensagem 7/2016, de 25 de fevereiro de 2016](#)

Art. 2º (VETADO). [Mensagem 7/2016, de 25 de fevereiro de 2016](#)

Art. 3º As unidades de atendimento definidas no art. 2º desta Lei deverão estar preparadas para atender aos usuários ou clientes no prazo máximo de trinta minutos.

§ 1º O controle do prazo de atendimento de que trata o caput deste artigo será realizado por meio da emissão de senhas numéricas, em que constarão:

I - número da senha;

II - data e horário da chegada do cliente.

§ 2º Será garantido atendimento preferencial e exclusivo aos idosos, às gestantes, às pessoas com deficiência e às que estejam com crianças de colo, também por meio de senha numérica.

Art. 4º As empresas operadoras de telefonia deverão promover adequações técnicas e arquitetônicas nos postos de atendimento de que trata esta Lei, para permitir o acesso de pessoas com deficiência.

Art. 5º Os locais para atendimento de que trata o art. 2º desta Lei deverão funcionar em horário comercial, cabendo-lhes receber as reclamações e as denúncias que venham a ser feitas por clientes e usuários contra os serviços ou atendimentos oferecidos pelas empresas.

Parágrafo único . As reclamações e as denúncias de que trata o caput deste artigo deverão ser obrigatoriamente protocoladas, no ato do recebimento, por funcionário devidamente identificado.

Art. 6º Não ficam dispensadas do cumprimento das determinações desta Lei as empresas que possuam sistema de teleatendimento.

Art. 7º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa de 2.000 UFERMS.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 25 de fevereiro de 2016.

REINALDO AZAMBUJA SILVA
Governador do Estado

