



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS

LIDO
Em 06/02/13
MCM

PL 1323 /2013

PROJETO DE LEI Nº

(Do Senhor Deputado Robério Negreiros)

**INSTITUI BOAS PRÁTICAS E PADRÕES
DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO
USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO
DISTRITO FEDERAL E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Capítulo I

Princípios e Objetivos

Art. 1º Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Distrito Federal, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único. Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º O atendimento ao usuário de serviços públicos na administração do Distrito Federal observará os seguintes princípios:

- I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração do Distrito Federal;
- III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323 / 2013
Folha Nº 01 BIA

RECEBIDA EM SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DISTRIB. 08/Jan/2013 14:08

82611
Rector



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

- IV - a ausência de pré-julgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- V - confidencialidade e sigilo quando solicitado;
- VI - responsabilidade pelas ações e decisões;
- VII - a busca pela constante melhoria do atendimento;
- VIII - a valorização dos agentes públicos e dos usuários;
- IX - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.

Art. 3º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração do Distrito Federal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos cidadãos;
- V - acesso aos serviços públicos.

Art. 4º Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes, a Administração do Distrito federal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas as todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

**Capítulo II
Definições**

Setor Protocolo Legislativo
Ph Nº 1323 / 2013
Folha Nº 02 BIA

Art. 5º Para efeitos desta lei entende-se por:

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

- I - usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II - atendimento: o conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar sequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III - boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração do Distrito Federal aos usuários de serviços públicos;
- IV - padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração do Distrito Federal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

Capítulo III

Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Art. 6º As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - atender com respeito, cortesia e integridade;
- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência e assertividade;

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;

IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;

X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;

XI - simplificar procedimentos;

XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;

XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;

XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;

XV - utilização eficaz e eficiente dos recursos colocados à disposição;

XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;

XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;

XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;

XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

Capítulo IV

Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º O padrão de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverá ser:

I - observado em todo e qualquer atendimento realizado na administração do Distrito Federal;

II - avaliado e revisado periodicamente;

III - mensurável;

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

IV - público e divulgado ao usuário.

Art. 9º Cada órgão da administração pública do Distrito Federal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

I - as prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;

II - horário de atendimento ampliado;

III - o tempo de espera para o atendimento;

IV - os documentos necessários para o registro da demanda;

V - eventuais taxas cobradas pelo serviço;

VI - os prazos para o cumprimento dos serviços;

VII - as formas de comunicação com os usuários;

VIII - os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;

IX - as formas de identificação dos agentes públicos;

X - o sistema de sinalização visual;

XI - as condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo único. Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida a legislação em vigor.

Art. 10. Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

Capítulo V

Divulgação e Publicidade

Art. 11. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração do Distrito Federal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 12. A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração do Distrito Federal;

II - publicação de artigos em jornais e revistas;

III - divulgação em emissoras de rádio e TV;

IV - através de carta enviada aos usuários;

V - divulgação para associações e representantes de usuários;

VI - pela rede mundial de computadores.

Art. 13. No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração do Distrito Federal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14. A administração do Distrito Federal deverá colocar a disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;

II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC, Ouvidoria Geral do Distrito Federal, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações elogios e sugestões.



**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

Setor Protocolo Legislativo

Ph Nº 1323 / 2013

Folha Nº. 07 BIA

Capítulo VI

Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários

Art. 15. Será instituído o Comitê de usuários dos Serviços Públicos do Distrito Federal como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração do Distrito Federal;

II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;

III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração do Distrito Federal;

IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração do Distrito Federal;

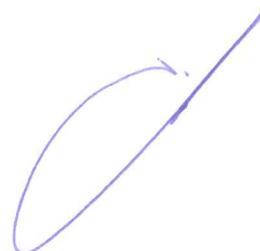
V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração do Distrito Federal;

VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;

VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 16. O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração do Distrito Federal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral do Distrito Federal, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados sendo considerado serviço relevante ao Distrito Federal.





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323 / 2013
Folha Nº 08 BIA

Capítulo VII

Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 17. A administração do Distrito Federal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 18. As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser aliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI - registros da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

Art. 19. A administração do Distrito Federal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

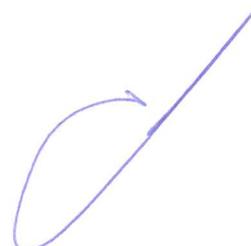
Capítulo VIII

Disposições Gerais

Art. 20. No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

Sector Protocolo Legislativo
PL Nº 1323 / 2013
Folha Nº. 09 BIA

III - portar rádio, TV, ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;

IV - manter conversas, ações paralelas ou alheiras ao atendimento;

V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;

VII - adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 21. Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 22. Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

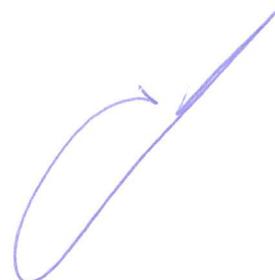
Art. 23. As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração do Distrito Federal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 24. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

Art. 25. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 26. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323 / 2013
Folha Nº. 10 BIA

JUSTIFICAÇÃO

A proposta apresentada se caracteriza por restabelecer a prioridade da função de atendimento ao usuário de serviços públicos, a razão e também a quem deve estar destinado todos os esforços da administração do Distrito Federal.

De forma inovadora, o Projeto de Lei propõe dois eixos de atuação: a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento.

Boas práticas é uma expressão comum em empresas privadas e se traduz na melhor forma de praticar ou fabricar determinado produto. Assim, o projeto se apropria dessa terminologia e transforma conceitos reconhecidos internacionalmente em ações que visam valorizar o cidadão – usuário de serviços públicos. É a parte principiológica da lei.

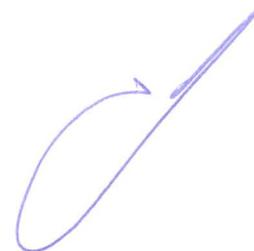
Por outro lado, a proposta também determina a elaboração de padrões de qualidade em cada órgão da administração direta e indireta e demais parceiros como meio de dar visibilidade à forma como o serviço se organiza para melhor atender. Trata-se da parte operacional e mensurável do projeto. Com ampla divulgação e publicidade, os padrões de qualidade estabelecidos poderão ser controlados pelo usuário e ao mesmo tempo constantemente renovados.

O projeto também aproveita para estabelecer mecanismos de controle e de participação do usuário, instrumentos relevantes para a formação de uma proposta de conteúdo democrático.

Atender não é simplesmente dar vazão às demandas, na verdade o termo é bem mais amplo e dá razão e finalidade à administração pública. É um instrumento de conexão com a sociedade e uma atividade complexa, que encobre uma teia de relacionamentos e distintas situações.

É uma atividade social-mediadora, resultante da sinergia de diferentes variáveis e de um processo multifacetado, dentro de um contexto institucional que alimenta a dinâmica das mudanças organizacionais. O processo de atendimento é um trabalho de

Câmara Legislativa do Distrito Federal
Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5
Setor de Indústrias Gráficas 4 andar – Gabinete 19
Fone: +55(61)3348-8190 Brasília - DF - Brasil
CEP: 70.094-902





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

interlocução entre as pretensões dos usuários e as finalidades da instituição, que em muitas ocasiões é fite de permanente conflito.

No desenrolar do processo de atendimento o importante é identificar pontos críticos e trabalhar na situação-problema, formulando um conjunto de recomendações e ações que criem condições favoráveis para o bem estar de todos os envolvidos na relação.

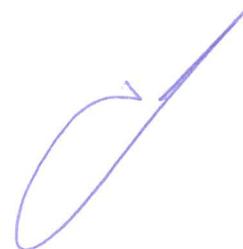
Alterar práticas de gestão e investir em capacitação são fatores intrínsecos de qualidade, mas que não produzirão o efeito desejado se não for dada a devida divulgação e informação aos principais interessados, que no caso em tela são os usuários dos serviços públicos. É fundamental estar voltado para as expectativas de quem usa o serviço. Pois são elas que definirão o *status* do atendimento. Qualidade é um atributo dado pelo usuário quando satisfaz suas necessidades, é, portanto, de caráter subjetivo.

É por meio do atendimento que se constrói uma relação de credibilidade na administração pública, desde que se determine como precípuo o interesse coletivo. A administração pública realiza suas funções por meio da prestação de vários serviços, cujo funcionamento se estabelece nas relações com os cidadãos.

Atender, porém, é um ato de relacionamento humano e como tal dicotômico. Via de mão dupla, envolvendo vários personagens com papéis ativos e complementares, mobiliza sentimentos diversos, condicionados pelas características culturais da sociedade onde a instituição está inserida. No nosso país não há propriamente tradição em bem atender, entretanto o novo modelo de cidadania trazido pela Constituição proporciona elementos essenciais para a mudança de paradigmas.

As transformações sociais, políticas e econômicas observadas, principalmente nas duas últimas décadas, vêm permitindo e estimulando o aparecimento de uma nova cidadania. Que prevê novas formas de relacionamento e também de composição de conflitos, buscando eliminar o cansaço reivindicatório tão comum a quem se dispõe a percorrer os corredores dos órgãos públicos.

O Projeto de Lei agora apresentado tem como finalidade refletir a preocupação com a melhoria contínua dos serviços públicos e o aprimoramento da administração





**CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS**

pública, por meio do atendimento ao usuário. Pretende reconhecer a importância desse serviço como elemento de promoção do bem estar da população, buscando sensibilizar e comprometer os agentes públicos com o serviço.

Pelas razões acima é que peço aos nobres pares a aprovação do Projeto de lei aqui apresentado.

Sala de Sessões em, de janeiro de 2013.

**DEPUTADO ROBÉRIO NEGREIROS – PMDB/DF
AUTOR**

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323/2013
Folha Nº 12 BIA



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

ASSESSORIA DE PLENÁRIO E DISTRIBUIÇÃO

Parâmetros de Pesquisa

Tipo de Proposição : PL - Projeto de Lei
Ano : 1991 a 2013
Palavra-Chave : USUÁRIO
Data : 18/02/13 15:02:08
Proposições Encontradas : Tela : 1/1

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323 / 2013
Folha Nº 13 BIA

: [PL-68/1999](#) Situação : Retirado

Localização : Arquivado no arquivo permanente

Leitura : 22/02/99

Ementa : DISPÕE SOBRE AS RECLAMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO PELO DISTRITO FEDERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação : USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO, RECORRER, MAL ATENDIDO, FORNECIMENTO DE SERVIÇOS PUBLICOS.

Autoria : CÉSAR LACERDA

: [PL-492/1999](#) Situação : Arq. Fim
Legislatura

Localização : Arquivado no arquivo permanente

Leitura : 08/06/99

Ementa : TORNA OBRIGATÓRIA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS AOS USUÁRIOS EM QUALQUER UNIDADE DE ATENDIMENTO NO DISTRITO FEDERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação : SAÚDE, SEGURANÇA, CONCESSIONÁRIOS DE ÁGUA, ESGOTO E ENERGIA ELÉTRICA, ATENDIMENTO OBRIGATÓRIO, INDEPENDENTE DE ENDEREÇO OU HISTÓRICO DO USUÁRIO.

Autoria : CARLOS XAVIER

: [PL-1368/2000](#) Situação : Arq. Fim
Legislatura

Localização : Arquivado no arquivo permanente

Leitura : 28/06/00

Ementa : DISPÕE SOBRE NORMAS GERAIS BÁSICAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO DF E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação :

Autoria : ALÍRIO NETO

: [PL-1996/2001](#) Situação : Retirado

Localização : Arquivado no arquivo permanente

Leitura : 04/04/01

Ementa : INSTITUI O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação :

Autoria : CARLOS XAVIER

: [PL-121/2003](#) Situação : Vetado

Localização : Arquivado no arquivo permanente

Leitura : 18/02/03

Ementa : DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO NO ÂMBITO DO DISTRITO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação :

Autoria : CHICO LEITE



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

ASSESSORIA DE PLENÁRIO E DISTRIBUIÇÃO

: [PL-1171/2012](#)  Situação : Tramitando

Localização : CDC

Leitura : 02/10/12

Ementa : DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, NOS CAIXAS DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS DENOMINADOS DE HIPERMERCADOS, SUPERMERCADOS OU CONGÊNERES NO ÂMBITO DO DISTRITO FEDERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Indexação :

Autoria : ROBÉRIO NEGRETIROS

25 : [PL-1283/2012](#)  Situação : Tramitando

Localização : SPL

Leitura : 28/11/12

Ementa : ASSEGURA AO CÔNJUGE DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO O DIREITO À INCLUSÃO DE SEU NOME NA FATURA MENSAL DE CONSUMO.

Indexação :

Autoria : AYLTON GOMES

Parâmetros de Pesquisa

Tipo de Proposição : PL - Projeto de Lei
Ano : 1991 a 2013
Palavra-Chave : USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
Data : 18/02/13 15:10:48

Não existem proposições com os parâmetros fornecidos

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida, ao SACP para conhecimento e providências protocolares informando que a matéria tramitará em análises de mérito e admissibilidade na CFGTC e CCJ, registrando para os fins regimentais no tocante à tramitação a ocorrência da pesquisa acima ao Sistema Legis indexado sobre o tema.

Em, 18/02/2013


ITAMAR PINHEIRO LIMA
Chefe da Assessoria
Mat.10.694

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 1323/2013
Folha Nº 14 BIA