

Publique-se Inclua-se em  
pauta por CINCO sessões  
24 Setembro 99

Projeto de Lei nº 787, de 1999

FLS. N.º 01  
RGL. 6066  
PROTOCOLO  
LEGISLATIVO

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento sem filas nos órgãos e instituições de atendimento ao público.

A Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo decreta:

Artigo 1º - Fica instituída, em todo o Estado de São Paulo, a obrigatoriedade de atendimento sem filas à população que recorrer a qualquer tipo de serviço, público ou privado.

§ 1º - Os órgãos públicos e estabelecimentos privados que prestem serviço ao público deverão instituir sistema de senha numerada para o atendimento dos cidadãos, garantindo-lhes melhor qualidade de vida.

§ 2º - A espera para o atendimento de que trata o "caput" deste artigo não ultrapassará 15 (quinze) minutos, contados a partir do recebimento da senha numérica.

Artigo 2º - Os órgãos públicos e estabelecimentos privados que prestem serviço ao público deverão afixar a presente lei em local visível e de fácil acesso, e proporcionar ao cidadão orientações claras quanto ao sistema e condições de atendimento.

Artigo 3º - A inobservância do disposto nesta lei sujeita os infratores às penalidades previstas em lei, em especial no Código de Defesa do Consumidor.

Artigo 4º - As despesas advindas da execução desta lei nos serviços públicos terão dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Artigo 5º - Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

ENTREGUE A MESA EM:  
23 SET 16 36 53 043191

SERVIÇO DE REGISTRO E  
PROTOCOLO LEGISLATIVO  
R.G.L. 6066 de 27, 9, 99  
Autuado com 02 folhas  
Ass. Q

FLS. N.º 2
RGL. 6066
PROTOCOLO LEGISLATIVO

## JUSTIFICATIVA

Esta lei visa a melhorar a qualidade de vida dos consumidores em geral, em instituições financeiras, órgãos públicos, hospitais, prontos-socorros, unidades de saúde, institutos de saúde e demais estabelecimentos de atendimento ao público.

Embora o setor privado tenha sido amplamente beneficiado com a utilização de tecnologias avançadas, especialmente no que se refere à informatização, o atendimento ao público ficou prejudicado por longas filas. Isto porque reduziu-se o número de funcionários sem garantir a melhoria do atendimento ao público.

No setor público a situação agrava-se ainda mais, uma vez que o acesso à tecnologia é menor e os governantes só falam em redução do número de funcionários e de salários, sem responder pela qualidade do atendimento ao público. Recentemente, inúmeras notícias deram conta de pessoas que perderam a vida esperando por atendimento.

Acreditando ser do interesse desta Casa cuidar da qualidade de vida dos consumidores é que apresento este projeto de lei, para apreciação dos Senhores Deputados.

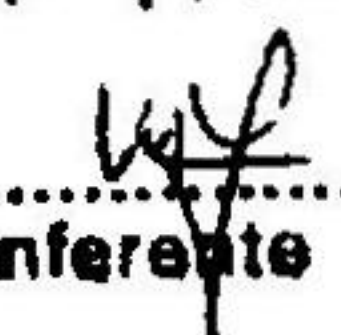
Sala das Sessões, em

  
DEPUTADO ROBERTO GOUVEIA

PT

Divisão de Ordenamento Legislativo
Serviço de Processo Legislativo 5
Publicado no "DIÁRIO OFICIAL"
de 25-09-99

Serviço de Suporte e Conferência  
Esta proposição contém  
1 assinatura  
SSC.14/9/1999

  
.....  
Conferente

