

LEI N.º 1.862, DE 26 DE OUTUBRO DE 2000.

Institui normas para disciplinar reclamação relativas à prestação de serviços públicos, e contém outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE UNAÍ, Estado de Minas Gerais, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 96, VII, da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal decreta e ele, em seu nome, sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º As reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas por esta Lei.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - serviço público: toda atividade relacionada à terceiro, realizada, mediante solicitação deste ou em decorrência do exercício do poder de polícia, por servidor público da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Município, quando no desempenho de função administrativa;

II - usuário de serviço público: toda pessoa, natural ou jurídica que, por si ou por meio de terceiro, solicite ou esteja sujeito à atividade definida no inciso anterior; e

III - servidor público: todo ocupante de cargo, emprego ou função pública, ainda que de forma temporária, excepcional ou sem retribuição financeira.

Parágrafo único. A prestação de serviço público se sujeitará aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, eficiência e celeridade.

Art. 3º O Poder Público Municipal fará publicar e divulgar, no mês de junho de cada ano, um quadro geral dos serviços públicos postos à disposição, no âmbito de suas competências, indicando os órgãos e as entidades responsáveis por sua realização.

Art. 4º O Poder Público Municipal divulgará, semestralmente, balanço sobre o atendimento dos órgãos da Administração direta e indireta de qualquer dos Poderes, relacionando entre outros elementos, dados sobre o número de reclamações de usuários, classificadas por tipo de ocorrência, bem como relatório contendo as providências adotadas.

Art. 5º Para dar efetividade ao disposto nos artigos anteriores, o Município é autorizado a instituir, no âmbito de sua competência, uma Ouvidoria destinada a:

(Fls. 2 da Lei n.º 1.862, de 26.10.2000)

I - zelar pela qualidade do serviço público;
II - receber, apurar e solucionar reclamações de usuários;
III - numerar individualizadamente o processo de reclamações; e
IV - contribuir para que o usuário seja informado permanentemente sobre o andamento do seu caso.

Art. 6º Cabe ao Município entre outras ações que se tornarem necessário:

I - fixar e observar horário e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário e contribuinte;
II - implementar medidas visando facilitar o atendimento pessoal, por telefone ou qualquer outra via;
III - criar e disponibilizar banco de dados contendo a atividade exercida em cada órgão ou entidade, sua localização, números de telefones e de aparelhos de *fac-símile*, endereço eletrônico e indicação de seu dirigente; e
IV - instituir programas de capacitação gerencial e de desenvolvimento de recursos humanos.

Art. 7º O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei, naquilo que lhe for aplicável, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 8º A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos de que trata o art. 3º deverá ocorrer no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação desta Lei.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Unai, 26 de outubro de 2000; 56º da Instalação do Município.

JOSÉ BRAZ DA SILVA
Prefeito Municipal

ADELSON JOSÉ DA SILVA
Chefe de Gabinete