



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA
CEP 33.400-000 – ESTADO DE MINAS GERAIS

LEI N° 3.762/2015

Dispõe sobre reclamações relativas à prestação de serviços públicos. Manutenção de serviço de atendimento ao usuário e avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos Serviços.

A Câmara Municipal de Lagoa Santa, por seus representantes aprovou, e eu, Vice-Presidente, com fulcro no Art. 49, § 6° da Lei Orgânica do Município de Lagoa Santa, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1°. Os Serviços Públicos prestados pela Administração Pública Direta, Indireta ou Fundacional de qualquer dos Poderes do Município são considerados adequados quando executados com regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, economicidade, cortesia e respeito ao usuário e baseados nas leis que o regulamentam.

Parágrafo Único. As disposições desta Lei se aplicam aos serviços públicos, o prestado à população por órgãos e entidades integrantes da Administração Pública no âmbito Municipal, diretamente, por intermédio de pessoas jurídicas vinculadas ao Poder Público e por ele controladas, ou, ainda, mediante concessões e permissões levadas a termo em favor de particulares.

Art. 2°. Entende-se por prestador, a pessoa Jurídica de direito público ou privado encarregada da execução de serviços públicos. Entende-se por usuário, a pessoa física ou jurídica destinatária de serviços públicos.

Art. 3°. A reclamação relativa à prestação de serviços poderá ser formulada por qualquer usuário efetivo ou potencial, ante a ocorrência ou iminência de descumprimento de lei ou contrato, ou lesão a direito próprio ou de terceiro.

§ 1°. A reclamação será dirigida à autoridade ao órgão público responsável pela prestação de serviço ou ao Poder Público – Ouvidoria.

§ 2°. A reclamação verbal deverá, de imediato, ser reduzida a termo.



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA
CEP 33.400-000 – ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 4º. A autoridade ou órgão público a quem for dirigida a reclamação deverá adotar o procedimento:

I. Averiguar a procedência da reclamação;

II. Informar o reclamante no prazo de 15 dias o resultado das averiguações e as providências tomadas;

III. No caso de procedência da reclamação, fixar prazo de até 15 dias para correção das irregularidades.

Art. 5º. Quando a reclamação for dirigida ao prestador direto do serviço, este deverá após receber a reclamação, remeter cópia à autoridade ou órgão público que fiscaliza e no mesmo prazo cumprir as obrigações atribuídas pelo Poder Público.

Art. 6º. Importa em falta funcional, imputada a autoridade ao órgão público responsável pela prestação de serviço ou ao Poder Público, o silêncio do prestador ante reclamação apresentada na forma do art. 3º desta Lei por mais de quinze dias, contados do respectivo protocolo, sem motivo suficiente.

Art. 7º. As autoridades, servidores e os prestadores diretos do serviço serão responsabilizados quando não colherem ou não derem tramitação à reclamação recebida. Quando não fizerem as comunicações ou não cumprirem os prazos estipulados, não tomarem as providências que sejam de sua responsabilidade.

Art. 8º. Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as normas contidas nas Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

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

Câmara Municipal de Lagoa Santa, em 31 de agosto de 2015.

Carlos Alberto Barbosa
Vice-Presidente



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA SANTA
CEP 33.400-000 – ESTADO DE MINAS GERAIS
