



LEI Nº 2.124 DE 20 DE MARÇO DE 2015

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos no Município de Brumadinho/MG e dá outras providências.

O Povo do Município de Brumadinho, por seus representantes aprovou e eu, Prefeito Municipal, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no Município de Brumadinho.

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 municipal observará os seguintes princípios:

- I.** A proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II.** A dignidade, boa fé, transparência e eficiência da administração municipal;
- III.** A celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- 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 da administração municipal 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 munícipes.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brumadinho, em 20 de março de 2015.

Antônio Brandão
Prefeito Municipal