

ORIGINAL ANEXO AO
PROC. N.º <u>93/02</u>
EM <u>31/02</u>

Senhor Presidente
Senhores Vereadores

A qualidade dos serviços prestados à população por parte do setor público é um direito do contribuinte, porque afinal de contas, todos os servidores são pagos com recursos provenientes da arrecadação tributária.

Apesar disso, temos recebido várias reclamações com relação ao tratamento dispensado à população em muitas repartições públicas. E não se trata de casos isolados, mas sim de procedimentos costumeiros por parte de servidores que atendem os munícipes de maneira ríspida e mal-educada ou então com descaso e falta de atenção.

Não é justo que isso continue acontecendo, uma vez que nem sempre as pessoas que se dirigem a uma repartição pública têm condições de compreender de pronto as instruções a serem seguidas, os procedimentos a serem adotados, e é obrigação dos servidores prestar todos os esclarecimentos que se fizerem necessários com boa vontade, delicadeza e objetividade.

Ninguém tem o direito de trabalhar mal-humorado ou descontar nas pessoas que necessitam dos serviços quaisquer emoções provenientes de problemas de ordem pessoal.

Se na iniciativa privada, notadamente nos principais jornais de circulação nacional e em muitos supermercados existe a figura do "ombudsman", ou seja, da pessoa a quem as reclamações do público devem ser dirigidas, inclusive objetivando o aproveitamento de críticas construtivas para o aprimoramento dos serviços prestados à população, por que não existe nada parecido com relação ao setor público?

Na maioria das repartições públicas existe sim, um aviso, à vista de todos, com os dizeres: "Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela. Pena: Detenção, de quinze dias a seis meses.(Art. 331 do Código Penal)."

Ora, se existe punição para quem desacata, deve haver também ao menos o direito de reclamação para quem é desacatado.

Diante do exposto, submeto à consideração do E. Plenário o seguinte:

PROJETO DE LEI N.º 56 /02

DOCUMENTO N.º 571 /02

Dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação de placas em todas as repartições públicas do Município com os dizeres que especifica.

Art. 1.º - Fica o Poder Executivo obrigado a afixar em todas as repartições da Administração Pública Municipal placas com os seguintes dizeres: "Como estou atendendo? Em caso de reclamação, entre em contato com a Administração Municipal".

Parágrafo único - Da placa de que trata o "caput" deverá constar o número do telefone do Gabinete do Sr. Prefeito Municipal a fim de que, em havendo necessidade de reclamação sobre a qualidade do atendimento prestado pelos servidores, qualquer munícipe possa relatar o ocorrido e solicitar providências cabíveis.

Art. 2.º - As despesas decorrentes com o cumprimento do disposto na presente Lei onerarão as verbas orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 3.º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4.º - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA MARTIM AFONSO DE SOUSA,
em 2 de maio de 2002.


FERNANDO BISPO