



---

**DECRETO Nº 1.416, 12 DE NOVEMBRO DE 2019.**

Dispõe sobre a regularização fundiária de núcleos urbanos informais no Município de Igaratinga e cria o Programa de Regularização Fundiária e dá outras providências.

CONSIDERANDO o preceito constitucional de que a política de desenvolvimento urbano, executada pelo Poder Público Municipal, tem por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das funções sociais da cidade e garantir o bem-estar de seus habitantes, contido no art. 182 da Constituição da República de 1988;

CONSIDERANDO que a regularização fundiária de áreas ocupadas irregularmente por população de baixa renda é uma das formas de intervenção concreta do Poder Público para o cumprimento da função social da cidade e da propriedade urbana;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.465/2017 estabelece instrumentos e procedimentos para a implementação de processos de regularização fundiária (REURB) em todo o território nacional, atribuindo competências aos Municípios, em especial, para requerer e instaurar a REURB, classificar as modalidades da REURB, processar, analisar e aprovar os projetos de regularização fundiária e emitir a Certidão de Regularização Fundiária (CRF), conforme arts. 14, I, 28 e 30 da citada lei;

CONSIDERANDO a existência de diversas áreas com processo irregular de parcelamento e ocupação do solo urbano, configurando núcleos urbanos informais consolidados e predominantemente habitados por população de baixa renda, caracterizadas como de interesse social para fins de regularização fundiária;

CONSIDERANDO haveria a necessidade de instruir de forma mais clara e de parametrizar o procedimento de Regularização Fundiária dentro do município de Igaratinga por intermédio da Lei Municipal Complementar de nº 80, datada de 23 de abril de 2018;

**DECRETA:**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Seção I**

**Da Regularização Fundiária Urbana**

Art. 1º. Ficam instituídas normas e procedimentos aplicáveis à Regularização Fundiária Urbana (Reurb) no Município de Igaratinga, e cria o Programa de Regularização Fundiária, que abrange medidas administrativas, jurídicas, urbanísticas, ambientais e sociais destinadas à incorporação dos núcleos urbanos informais ao ordenamento territorial urbano e à titulação de seus ocupantes, de acordo com os critérios contidos nesta Lei 13.465/2017 e Decreto 9.310/2018 em conformidade com as demais legislações federal pertinentes.

§ 1º-O Poder Público Municipal formulará e desenvolverá no espaço urbano as políticas de suas competências de acordo com os princípios de sustentabilidade econômica, social e ambiental e ordenação territorial, buscando a ocupação do solo de maneira eficiente, combinando seu uso de forma funcional.

§ 2º-A Reurb promovida por meio da legitimação fundiária somente poderá ser aplicada para os núcleos urbanos informais comprovadamente existentes, na forma deste Decreto, até 22 de dezembro de 2016.

§ 3º- O município executará os serviços necessários a implantação da Reurb – S, podendo para tanto realizar a



contratação de uma empresa especializada custeadas pelo município, com ou sem a participação financeira dos beneficiários, ou ainda, credenciar uma empresa especializada para a realização dos serviços com despesas pagas pelos beneficiários.

Art. 2º. O Executivo municipal delimita para fins de Regularização Fundiária de núcleo urbano consolidado a área do Centro da Cidade de Igaratinga, tendo como objetivo a efetivação do direito de fato para cada morador que comprove a posse do imóvel no perímetro correspondente ao parcelamento registrado no Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Pará de Minas, de acordo com o Art. 4º da Lei municipal de nº 80/2018.

Art. 3º. Para fins deste Decreto, consideram-se:

núcleo urbano: assentamento humano, com uso e características urbanas, constituído por unidades imobiliárias de área inferior à fração mínima de parcelamento prevista na Lei nº5.868, de 12 de dezembro de 1972, independentemente da propriedade do solo, ainda que situado em área qualificada ou inscrita como rural;

núcleo urbano informal: aquele clandestino, irregular ou no qual não foi possível realizar, por qualquer modo, a titulação de seus ocupantes, ainda que atendida a legislação vigente à época de sua implantação ou regularização;

núcleo urbano informal consolidado: aquele de difícil reversão, considerados o tempo da ocupação, a natureza das edificações, a localização das vias de circulação e a presença de equipamentos públicos, entre outras circunstâncias a serem avaliadas pelo Município;

Art. 4º. Ficam declarados como de interesse social para fins de regularização fundiária na modalidade REURB-S, uma vez que há predominância de população de baixa renda nas áreas objeto de REURB, nos termos do artigo 13, inciso I, e artigo 30, inciso I, ambos da Lei Federal nº 13.465/2017 nos seguintes bairros, localidades ou distritos integrantes do município:

I - Centro

II – Bairro São Geraldo

III - Distrito de Antunes

Art.5º. Fica admitido o uso misto de atividades nas ações de Regularização Fundiária Urbana, REURB-S e REURB-E visando à promoção da integração social e a geração de emprego e renda no núcleo urbano informal.

Art. 6º. A instauração de processo administrativo que trata a Lei Municipal 80/2018, autoriza a regularização fundiária de áreas públicas e privadas, ocupadas por parcelamentos irregulares, de núcleos urbanos consolidados, destinados a fins residenciais e não residenciais,

## DOS INSTRUMENTOS DA REURB

### Seção I

#### Disposições Gerais

Art. 7º. Poderão ser utilizados, no âmbito da Reurb, os institutos jurídicos previstos na Lei Federal 13.465 de 2017, sem prejuízo de outros que se mostrarem adequados.

Art. 8º. Na Reurb-S promovida sobre bem público, havendo a necessidade do registro do projeto de regularização fundiária e a constituição de direito real em nome dos beneficiários poderão ser feitos em ato único, a critério do ente público promovedor.



§ 1º - No caso específico do Centro da Cidade de Igaratinga, será utilizado o rito inominado por se tratar de Núcleo Urbano Consolidado com parcelamento anterior ao ano de 1979, sendo dispensado projeto de Regularização Fundiária e demais requisitos constantes em Lei Federal 13.465/2017.

§ 2º -A qualificação dos beneficiários e do enquadramento da modalidade se dará por meio de título de legitimação fundiária ou de legitimação de posse definitiva de acordo com cada caso, ou Decreto Municipal.

§ 3º -Poderá haver mais de um documento indicativo do direito real constituído em um núcleo urbano informal e caberá ao Poder Público titular do domínio indicar a qual direito real cada beneficiário faz jus.

§ 4º -O procedimento previsto neste artigo poderá ser aplicado no todo ou em parte do núcleo urbano informal e as unidades que não se enquadrarem neste artigo poderão ser tituladas individualmente.

Art. 9 -O poder público municipal poderá instituir como instrumento de planejamento urbano Zonas Especiais de Interesse Social (ZEIS), no âmbito da política municipal de ordenamento de seu território.

§ 1º-Para efeitos desteDecreto, considera-se ZEIS a parcela de área urbana, destinada preponderantemente à população de baixa renda e sujeita a regras específicas de parcelamento, uso e ocupação do solo.

§ 2º-A Reurb não está condicionada à existência de ZEIS.

## Seção II

### Da Demarcação Urbanística

Art. 10º. O poder público poderá se valer do procedimento de demarcação urbanística previsto na legislação federal pertinente, com base no levantamento da situação da área a ser regularizada e na caracterização do núcleo urbano informal a ser regularizado.

## Seção III

### Da Legitimação Fundiária

Art. 11. A legitimação fundiária, forma originária de aquisição do direito real de propriedade conferido por ato do poder executivo, exclusivamente no âmbito da Reurb, poderá ser conferida àquele que detiver em área pública ou possuir em área privada, como sua, unidade imobiliária com destinação urbana, integrante de núcleo urbano informal consolidado existente em 22 de dezembro de 2016.

§ 1º Apenas na Reurb-S, a legitimação fundiária será concedida ao beneficiário, desde que atendidas as seguintes condições:

I - o beneficiário não seja concessionário, foreiro ou proprietário de imóvel urbano ou rural;

II - o beneficiário não tenha sido contemplado com legitimação de posse ou fundiária de imóvel urbano com a mesma finalidade, ainda que situado em núcleo urbano distinto; e

III - em caso de imóvel urbano com finalidade não residencial, seja reconhecido pelo poder público o interesse social da ocupação.

§ 2º -Por meio da legitimação fundiária, em qualquer das modalidades da Reurb, o ocupante adquire a unidade imobiliária com destinação urbana livre e desembaraçada de quaisquer ônus, direitos reais, gravames ou inscrições, eventualmente existentes em sua matrícula de origem, exceto quando disserem respeito ao próprio legitimado.

§ 3º -Na Reurb-S de imóveis públicos, o poder executivo municipal fica autorizado, quando titular do domínio, a reconhecer o direito de propriedade aos ocupantes do núcleo urbano informal regularizado por meio da



legitimação fundiária.

Art. 12. Instaurada a Reurb, o Poder Executivo deverá proceder as buscas necessárias para determinar a titularidade do domínio dos imóveis onde está situado o núcleo urbano informal a ser regularizado.

Art. 13. Poderão ser utilizados no âmbito da Reurb, sem prejuízo de outros instrumentos previstos na legislação federal pertinente, o direito real de laje, o condomínio urbano simples, o condomínio de lotes e a arrecadação de imóveis abandonados.

Art. 14. A regularização de conjuntos habitacionais dar-se-á em conformidade com o previsto na Lei Federal 13.465 de 2017.

Art. 15. As glebas parceladas para fins urbanos anteriormente a 19 de dezembro de 1979, que não possuírem registro, poderão ter a sua situação jurídica regularizada mediante o registro do parcelamento, desde que esteja implantado e integrado à cidade, podendo, para tanto, utilizar-se dos instrumentos previstos neste Decreto e na Lei Federal 13.465 de 2017.

Art. 16. Para fins da Reurb, conforme previsto na legislação federal pertinente, ficam dispensadas a desafetação e as exigências previstas no inciso I do caput do art. 17 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Art. 17. Fica facultado ao poder executivo ou ao prestador do serviço público, quando for o caso, independente da modalidade de Reurb adotada, a cobrança pela elaboração dos serviços e procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 18. Aplica-se à regularização fundiária urbana empreendida em âmbito municipal as disposições constantes na Lei 13.465/17.

Art. 19. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães  
Prefeito Municipal

---

### **LEI Nº 1.545, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019.**

Dispõe sobre o fechamento e a limpeza de terrenos baldios de particulares, revoga o artigo 4º da Lei 865/2002 e dá outras providências.

A Câmara Municipal, através de seus representantes legais, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município de Igaratinga aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Os proprietários ou possuidores, a qualquer título de terrenos baldios ou não, são obrigados a mantê-los limpos, capinados, drenados e conservados, nos termos desta lei.

Parágrafo único – Consideram-se terrenos limpos, para efeito dessa lei, aqueles situados em área urbana do



## Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

Diário Oficial Eletrônico do Município de Igaratinga – DOMI-e

Instituído pela Lei nº 1316/2015

Edição nº 1.140 – Ano V – 12/11/2019

município de Igaratinga cuja vegetação não ultrapasse 0,40 (quarenta centímetros), considerando-se qualquer ponto dos mesmos, e que não sirvam como depósito de lixo, entulhos e materiais inservíveis, pantanosos e/ou com água estagnada.

Art. 2º - Fechá-los de acordo com as normas estabelecidas pelo Município, evitando que sejam usados como depósito de resíduos de qualquer natureza.

Art. 3º - Estando o terreno em desconformidade com o parágrafo único do artigo anterior, o proprietário ou possuidor de terreno será notificado para que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, efetue a limpeza do seu terreno.

Art. 4º - Para os efeitos desta Lei, entende-se por limpeza de terrenos:

- I – A capinagem mecânica e/ou roçagem do mato eventualmente crescido no terreno;
- II – Remoção de detritos, entulhos e lixos que estejam depositados no terreno baldio;
- III – Drenagem de terrenos alagados.

Parágrafo único – Fica proibido o emprego de fogo como forma de limpeza de vegetação, lixo ou de quaisquer detritos e objetos.

Art. 5º - O proprietário ou possuidor do terreno será considerado regularmente notificado mediante:

- I – Notificação por escrito e pessoalmente ao infrator, quando feita pelo fiscal competente da Prefeitura Municipal de Igaratinga;
- II – Notificação por via postal com aviso de recebimento (AR).

Art. 6º - Qualquer munícipe poderá reclamar por escrito, através de requerimento endereçado ao Senhor Prefeito Municipal, a existência de terrenos baldios que necessitem de limpeza.

Parágrafo único – O munícipe terá seu requerimento protocolado e isento de taxas de expediente e sua reclamação deverá ser comprovada por fiscal da Prefeitura.

Art. 7º - Passado o prazo descrito no artigo 2º e constatando o não cumprimento da notificação, será lavrado o auto de infração correspondente a 100 (cem) vezes o valor da UFM-Unidade Fiscal do Município.

§1º - Em caso de reincidência, será aplicada multa em dobro;

§2º - Ocorrendo o não pagamento da multa a mesma será lançada em dívida ativa pelo Município.

Art. 8º - O poder executivo, no prazo de 30 (trinta) dias, regulamentará no que couber, a presente Lei, contados da data de sua publicação.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando o artigo 4º da Lei 865/2002.

Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães  
Prefeito Municipal



---

**LEI Nº 1.546, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019.**

Dispõe sobre a defesa das árvores e da arborização pública no município de Igaratinga e dá outras providências.

A Câmara Municipal, através de seus representantes legais, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município de Igaratinga aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - É expressamente proibido podar, cortar, derrubar, remover ou sacrificar as árvores da arborização pública, sendo estes serviços de atribuição específica da Municipalidade.

§ 1º - A proibição contida neste artigo é extensiva às concessionárias de serviço público ou de utilidade pública, ressalvados os casos de autorização específica da Municipalidade, em cada caso.

§ 2º - Nos loteamentos particulares os proprietários poderão arborizar as vias de acordo com o projeto previamente aprovado pela Municipalidade.

Art. 2º - Não será permitida a utilização das árvores de arborização pública para colocar cartazes e anúncios ou afixar cabos e fios, nem para suporte ou apoio e instalações de qualquer natureza ou finalidade.

Art. 3º - Na infração de qualquer artigo desta lei, será imposta multa no valor de 50 UFM's.

Art. 4º - O poder executivo, no prazo de 90 (noventa) dias, regulamentará, no que couber, a presente Lei, contados da data de sua publicação.

Art. 5º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães  
Prefeito Municipal

---

**LEI Nº 1.547, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019.**

Estabelece normas de prevenção contra criadouros dos mosquitos Aedes no Município de Igaratinga e dá outras providências.

A Câmara Municipal, através de seus representantes legais, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município de Igaratinga aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Os proprietários, locatários, possuidores ou responsáveis a qualquer título, de imóveis com ou sem edificação, localizados no Município de Igaratinga, são obrigados a adotar medidas necessárias à manutenção desses bens de forma a mantê-los limpos, sem acúmulo de lixo, entulhos e demais materiais inservíveis, drenados e aterrados no caso de serem pantanosos ou alagadiços, e a evitar quaisquer outras condições que propiciem a presença e a proliferação dos mosquitos aedes transmissores da dengue e febre amarela ou de quaisquer outros mosquitos, transmissores ou não, de moléstias ao ser humano.



## Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

Diário Oficial Eletrônico do Município de Igaratinga – DOMI-e

Instituído pela Lei nº 1316/2015

Edição nº 1.140 – Ano V – 12/11/2019

Art. 2º - As borracharias e demais estabelecimentos empresariais que produzam, comercializam, armazenam ou reciclam pneus, recipientes plásticos, garrafas, vidros, vasos, ferro velho, material de construção ou outros recipientes que possam acumular água e se tornarem criadouros do mosquito aedes, deverão providenciar cobertura adequada ou outros meios, respeitadas as normas legais aplicáveis à espécie, de forma a impedir o acúmulo de água, oriundas ou não de chuvas.

Parágrafo Único – Os materiais depositados nos estabelecimentos referidos no “caput” deverão ser acondicionados distantes 1 (um) metro dos muros limítrofes de qualquer outro imóvel, de forma a permitir o livre acesso para aplicação periódica de inseticida quando necessário.

Art. 3º - Os proprietários, possuidores ou responsáveis a qualquer título de imóveis com construção civil e os responsáveis pela execução das respectivas obras, públicas ou privadas, são obrigados a drenar a água nos fossos, masseiras e piscinas, bem como adotar medidas de proteção, respeitadas as normas municipais, que evitem acúmulo de água, originadas ou não de chuvas, e a realizar manutenção e limpeza dos locais sob sua responsabilidade, providenciando o descarte ambientalmente correto de materiais inservíveis que possam acumular água, esteja a obra em execução ou paralisada.

Art.4º - Os proprietários, possuidores ou responsáveis a qualquer título, de imóveis com piscinas, são obrigados a manter tratamento adequado da água, de forma a não permitir a presença ou a proliferação dos mosquitos.

Art. 5º - Os proprietários, possuidores ou responsáveis a qualquer título, de imóveis são obrigados a manter os reservatórios, caixas d’água, cisternas ou similares, devidamente tampados e com vedação segura, de forma a não permitir a introdução de mosquitos e, conseqüentemente, sua desova e reprodução.

Art. 6º - Nos cemitérios é proibida a entrada de vasos de flores com pratos ou envolvidos em papéis plastificados que possam acumular água, sendo permitida somente a utilização de vasos fixos, floreiras ou quaisquer outros ornamentos ou recipientes, desde que devidamente perfurados e preenchidos com areia até a borda evitando a possibilidade de acúmulo de água.

§ 1º - Nos cemitérios, os responsáveis pelos túmulos e capelas são obrigados a colocar areia grossa em todos os vasos, floreiras ou quaisquer outros ornamentos ou recipientes de qualquer natureza ou guardá-los vazios no interior das capelas ou local apropriado.

§ 2º - O Poder Público fica autorizado a apreender, remover e inutilizar os vasos, floreiras, ornamentos ou recipientes mencionados neste artigo que não estiverem devidamente perfurados e preenchidos com areia, de modo a evitar o acúmulo de água.

Art. 7º - Os proprietários, possuidores ou responsáveis a qualquer título, de floriculturas e viveiros de plantas ficam proibidos de utilizar vasos, floreiras ou quaisquer outros ornamentos ou recipientes de qualquer natureza que não possuam orifício de drenagem.

Art. 8º - Os proprietários, locatários, possuidores ou responsáveis a qualquer título devem permitir o ingresso em seus respectivos imóveis dos Agentes de Controle de Endemias – ACE ou qualquer outra autoridade sanitária responsável pelo trabalho de controle de endemias, para a realização de inspeção, verificação, orientação, informação, ou quaisquer outras atividades específicas de combate à dengue e outros vetores.

Parágrafo Único – Negando a entrada ao servidor que realizar a fiscalização, poderá o Município recorrer ao Poder Judiciário para receber autorização de entrada na residência do munícipe.



## Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

Diário Oficial Eletrônico do Município de Igaratinga – DOMI-e

Instituído pela Lei nº 1316/2015

Edição nº 1.140 – Ano V – 12/11/2019

Art. 9º - Serão aceitas reclamações ou denúncias de estabelecimento comercial, residência ou qualquer tipo de imóvel, com ou sem edificações, que haja suspeita de criadouros dos mosquitos aedes, espécies transmissoras da dengue, na ouvidoria da secretaria Municipal de saúde via protocolo realizado na recepção da Prefeitura.

Art. 10 – O Município é o órgão designado para plena aplicabilidade dos dispositivos expressos nesta Lei.

§ 1º - Os servidores municipais designados efetuarão bimestralmente visitas nos imóveis, empresas, terrenos baldios, entidades assistenciais, sítios, chácaras, fazendas e demais imóveis sediados no Município de Igaratinga, orientando sobre as medidas de prevenção das arboviroses..

§ 2º - Compete Município através dos servidores, a lavratura de notificações, autos de infração e aplicação de penalidades e multas decorrentes da inobservância das disposições expressas nesta Lei.

§ 3º - A arrecadação das multas expressas nesta Lei será destinada ao Fundo Municipal de Saúde, para realização de ações na Vigilância Sanitária.

Art. 11- Constatadas infrações aos dispositivos expressos nesta Lei, será o infrator notificado para que no prazo de 10 (dez) dias corridos adote as medidas necessárias, sob pena de sujeitar-se às sanções expressas no artigo 12 desta Lei.

Art. 12 – O não cumprimento das disposições expressas nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades, a serem aplicadas progressivamente:

I – Para infrações primárias: multa de 30 (trinta) UFM – Unidade Fiscal do Município de Igaratinga;

II – Para infrações cometidas com uma reincidência: multa de 42 (quarenta e dois) UFM – Unidade Fiscal do Município de Igaratinga;

III – Para infrações cometidas com duas reincidências: multa de 56 (cinquenta e seis) UFM – Unidade Fiscal do Município de Igaratinga;

IV – Para infrações cometidas com três ou mais reincidências: multa de 84 (oitenta e quatro) UFM – unidade Fiscal do Município de Igaratinga.

§ 1º - Para fins de configuração da reincidência serão consideradas as infrações cometidas no período de 12 (doze) meses.

Art. 13 - O poder executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias, regulamentará, no que couber, a presente Lei, contados da data de sua publicação.

Art. 14 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães

Prefeito Municipal

---

### LEI Nº 1.548, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019.

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Igaratinga, e dá outras providências.



A Câmara Municipal, através de seus representantes legais, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município de Igaratinga aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

## Capítulo I

### Princípios e Objetivos

Art. 1º - Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito Municipal, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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, 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 na 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;
- V – Acesso aos serviços públicos.

Art. 4º - Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I – A preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II – Respostas tempestivas às todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

## Capítulo II

### Definições



Art. 5º - Para efeito desta lei, entende-se por:

- I – Usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II – Atendimento: o conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III – Boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;
- IV – Padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

### Capítulo III

#### Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º - Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I – Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II – Atender com respeito, cortesia e integridade;
- III – Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV – Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V – Reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI – Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII – Exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII – Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX – Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X – Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI – Simplificar procedimentos;
- XII – Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII – Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV – Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV – Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI – Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII – Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII – Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX – Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX – Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

### Capítulo IV

#### Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º - Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:



- I – Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II – Avaliados e revisados periodicamente;
- III – Mensuráveis;
- IV – Públicos e divulgados ao usuário.

Art. 9º - Cada órgão da administração pública municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I – As prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II – Horário de atendimento ampliado;
- III – O tempo de espera para o atendimento;
- IV – Os documentos necessários para o registro da demanda;
- V – Eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI – Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII – As formas de comunicação com os usuários;
- VIII – Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX – As formas de identificação dos agentes públicos;
- X – O sistema de sinalização visual;
- XI – As condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo Único – Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida à legislação em vigor.

Art. 10 – Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

## Capítulo V

### Divulgação e Publicidade

Art. 11 – O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 12 – A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo entre outras, ser por meio de:

- I – Folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II – Por carta enviada aos usuários;
- III – Pela rede mundial de computadores.

Art. 13 – No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14 – A administração municipal deverá colocar a disposição dos usuários, em suas dependências e em



meio eletrônico:

I – Informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;

II – O número do telefone da Central de Atendimento, Ouvidoria Geral do Município, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

## Capítulo VI

### Acompanhamento e Tramitação

Art. 15 – O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 – A cada demanda caberá um número de protocolo que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 – O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.

Art. 18 – No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 – O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.

Art. 20 – O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

## Capítulo VII

### Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos – Comitê de Usuários

Art. 21 – Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos do Município, como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

I – Avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;

II – Fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;

III – Incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;

IV – Integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;

V – Avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;

VI – Definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;

VII – Elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 22 – O Comitê de Usuário será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único – Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo



considerado serviço relevante à cidade.

## Capítulo VIII

### Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 23 – A administração municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com aos serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 24 – As metodologias para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de usuários, podendo ser utilizados:

- I – Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II – Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III – Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV – Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V – Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento.

Art. 25 – A administração municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

## Capítulo IX

### Disposições Gerais

Art. 26 – No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I – Prevaler-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II – Deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III – Portar rádio, TV, aparelho celular ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV – Manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- V – Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
- VI – Usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
- VII – Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 27 – Os agentes designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 28 – Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 29 – Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes desta lei, sob pena, se não o fizer, sofrer sanções administrativas realizadas por meio de sindicância.



**Prefeitura Municipal de Igaratinga**

**Estado de Minas Gerais**

**CNPJ: 18.313.825/0001-21**

**Diário Oficial Eletrônico do Município de Igaratinga – DOMI-e**

**Instituído pela Lei nº 1316/2015**

**Edição nº 1.140 – Ano V – 12/11/2019**

Art. 30 – As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 31 - O Poder Executivo, no prazo de 90 (noventa) dias, regulamentará, no que couber, a presente Lei, contados da data de sua publicação.

Art. 32 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães  
Prefeito Municipal

---

### **LEI Nº 1.549, DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019.**

Concede tratamento prioritário nos processos administrativos em trâmite ou a tramitar perante a Prefeitura do Município de Igaratinga para pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e dá outras providências.

A Câmara Municipal, através de seus representantes legais, no uso de suas atribuições legais, conforme previsão no Regimento Interno e na Lei Orgânica do Município de Igaratinga aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica concedido tratamento prioritário aos procedimentos administrativos em trâmite ou a tramitar na Prefeitura Municipal de Igaratinga em que figurem como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Parágrafo único – O tratamento prioritário a que alude o caput do presente artigo refere-se à prática de todos e quaisquer atos ou diligências procedimentais, inclusive distribuição, publicação de despacho na imprensa oficial, intimações e procedimentos administrativos.

Art. 2º - O interessado na obtenção desse benefício, juntando prova de sua idade, deve requerê-lo junto à Secretaria de Administração e Planejamento ou à autoridade administrativa competente para decidir o procedimento, que determinará as providências a serem cumpridas.

Art. 3º - Concedida a prioridade, esta não cessará com a morte do beneficiário, estendendo-se esse benefício em favor dos seus herdeiros, devendo esses, juntarem provas nos autos do respectivo processo.

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

Igaratinga, 12 de novembro de 2019.

Renato de Faria Guimarães  
Prefeito Municipal

---

### **DEPARTAMENTO DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS**

O Município de Igaratinga, torna público o extrato de contrato nº121/19. Contratado: ITALIX LOCAÇÃO DE



## **Prefeitura Municipal de Igaratinga**

**Estado de Minas Gerais**

**CNPJ: 18.313.825/0001-21**

**Diário Oficial Eletrônico do Município de Igaratinga – DOMI-e**

**Instituído pela Lei nº 1316/2015**

**Edição nº 1.140 – Ano V – 12/11/2019**

**VEÍCULOS EIRELI**, objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de locação de caminhão compactador de lixo incluindo o motorista e combustível para coleta e transporte de resíduos sólidos urbanos no Município de Igaratinga em atendimento a Secretaria Municipal de Infraestrutura, Meio Ambiente e Serviços Urbanos, vigência: 04/11/19 á 03/11/20, dotação orçamentária: 06.01.18.452.0122-1.063-3.3.90.30.00-254, valor total de R\$175.680,00. Igaratinga, 11/11/19. Renato de Faria Guimarães – Prefeito Municipal.

.....  
Prefeitura Municipal de Igaratinga, torna público abertura do PL nº 78/19, Pregão Presencial nº 55/19 e Registro de Preço nº 42/19. Objeto: Contratação de microempresas - me, empresas de pequeno porte - epp ou equiparadas para aquisição eventual e futura de concreto betuminoso usinado a quente para aplicação a frio. Abertura dia 26/11/2019 às 09h00min. Dotações Orçamentárias: Fichas – 213 e 214. O edital encontra-se na Prefeitura ou no site [www.igaratinga.mg.gov.br](http://www.igaratinga.mg.gov.br). Mais informações (37) 3246-1134. Igaratinga, 11/11/19 – Taciana Aparecida Máximo - Pregoeira.

---