

1. Solo Hidromórfico: 37.501,01m²; (AC)
2. Área de APP: 37.779,31m²; (AC)
3. Área da Lagoa: 13.303,82m²; (AC)

d) Sistema Viário: 153.064,59m² (NR)
(27,60% da área computável)
(.....)

§ 2º – Os lotes destinados ao Programa “Minha Casa, Minha Vida – PMCMV III” na alínea “b”, do inciso III do caput deste artigo, devem ser edificados e sua comercialização feita diretamente entre o proprietário do loteamento e o órgão financiador, ou entre o proprietário do loteamento e a empresa responsável pela implantação das edificações, desde que as obrigações de edificar nos lotes integrantes do programa sejam transferidas à empresa, devendo estar contidas no contrato de compra e venda ou permuta dos lotes. (NR)
(.....)

Art. 3º – (.....)

§ 1º – A Avenida Oscar José Castro Lacerda – Kakai Lacerda e a Avenida Romeu Bento de Miranda, devem ser caracterizadas como ZCS 2 – Zona de Comércio e Serviços 2 (residencial unifamiliar e comercial e de serviços). (NR)

§ 2º – As demais vias locais devem ser caracterizadas como ZR 2 – Zona Residencial 2 (residencial unifamiliar). (NR)
(.....)

Art. 4º – Para a garantia da execução das obras e serviços de infraestrutura a serem implantados no loteamento, orçada em R\$ 32.533.246,19 (trinta e dois milhões e quinhentos e trinta e três mil e duzentos e quarenta e seis reais e dezenove centavos) a empresa loteadora se compromete, simultaneamente ao prazo do registro do loteamento, em conformidade com o art. 40 da Lei Complementar nº 375/2007 e suas alterações, sob pena de sua revogação automática, independentemente de qualquer interpelação. (NR)

Parágrafo Único - Registrar em favor do Município de Uberaba, “Carta de Fiança” no valor de R\$ 32.533.246,19 (trinta e dois milhões e quinhentos e trinta e três mil e duzentos e quarenta e seis reais e dezenove centavos). (AC)”

Art. 2º – Revogados os atos em contrário, os efeitos deste Decreto entram em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Uberaba (MG), 21 de Dezembro de 2018.

PAULO PIAU NOGUEIRA
Prefeito Municipal

ANTÔNIO SEBASTIÃO DE OLIVEIRA
Secretário de Governo

Eng. NAGIB GALDINO FACURY
Secretário de Planejamento e Gestão Urbana

DECRETO Nº 2887, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2018

Regulamenta os Capítulos III, IV e VI e trata da Carta de Serviços ao Usuário de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE UBERABA, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o inciso VII, do art. 88, da Lei Orgânica do Município, e em conformidade com os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito executivo municipal, os Capítulos III, IV e VI e trata da Carta de Serviços ao Usuário.

§1º - Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º - Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual, órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio;

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º - As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – articular as atividades das ouvidorias públicas;

II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º - Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior.

Parágrafo Único - O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma.

Art. 5º - Compete às ouvidorias:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º - Compete ao órgão central do sistema, quando exista e, em sua ausência à Ouvidoria Municipal:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulos VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

III – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

VI – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria;

IX – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º - As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º - A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º - É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º - É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º - Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 6º desta norma.

§1º - Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.

§2º - As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§3º - Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§4º - As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º - As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º - Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º - Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§5º - As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10 - As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo Único - A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será atribuído o tratamento previsto no caput.

Seção II Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11 - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 13 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único - Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14 - As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º - As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º - As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das denúncias

Art. 15 - A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º - No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento.

§2º - Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de instruir informações estatísticas da ouvidoria.

§3º - As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

CAPÍTULO IV DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Seção I Objetivos e informações

Art. 16 - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I – Serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço;
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º - Além das informações descritas no parágrafo segundo deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I – prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III – mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§4º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Seção II Da avaliação dos serviços

Art. 17 – Os órgãos e entidades da administração municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestação dos usuários;
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 18 – A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

**Seção III
Deveres do usuário**

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III – colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**Seção IV
Do relatório de gestão**

Art. 19 – A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e propõem melhorias nas prestações de serviços públicos relativas às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 20 – O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 21 – O relatório de gestão será disponibilizado integralmente na internet e encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria.

**CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 22 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e revoga dispositivos contrários.

Prefeitura Municipal de Uberaba(MG), 21 de Dezembro de 2018.

PAULO PIAU NOGUEIRA
Prefeito

ANTÔNIO SEBASTIÃO DE OLIVEIRA
Secretário de Governo

CARLOS MAGNO BRACARENSE
Controlador do Município

DECRETO Nº 2888, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2018

Institui o Alvará de Licença e Localização Online e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE UBERABA, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe confere o art. 88, VII, da Lei Orgânica do Município e de conformidade com a Lei Municipal nº 4.388/1989, que instituiu o Sistema Tributário do Município de Uberaba, e

CONSIDERANDO a necessidade de modernizar e informatizar os procedimentos internos da Prefeitura Municipal;

CONSIDERANDO o disposto no Título II da Lei Complementar n. 380, de 17 de março de 2008, que “Dispõe sobre o Código de Posturas do Município de Uberaba”;

D E C R E T A:

Art. 1º - Fica instituído o Sistema Alvará Online no município de Uberaba.

§ 1º - A expedição do Alvará de Licença e Localização de conformidade com o estabelecido nos artigos 8º e 11 da Lei Complementar n. 380/2008, passa a ser na forma regulamentar deste Decreto.

§ 2º - O sistema instituído no *caput* deste artigo, é disponibilizado por intermédio da Internet, no endereço eletrônico da Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Uberaba, portal Facilita Tudo (www.uberaba.mg.gov.br/facilitatudo).

§ 3º - O acesso ao sistema é liberado por meio de login e senha previamente cadastrados pelo usuário.

Art. 2º - Fica adotada, para utilização no cadastro e nos registros administrativos do Município, a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) oficializada mediante publicação da Resolução IBGE/CONCLA nº 1, de 25 de junho de 1998, e atualizações posteriores.

Art. 3º - A solicitação do Alvará de Licença e Localização Online deve ser realizada pelo interessado ou seu representante, que deve cadastrar todas as informações requeridas no sistema.