



LEI Nº 109/2006

EMENTA: Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Nazaré da Mata e dá outras providências

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NAZARÉ DA MATA, ESTADO DE PERNAMBUCO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E ELE SANCIONA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I **Das Disposições Gerais**

Artigo 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Nazaré da Mata.

§ 1º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º - Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Artigo 2º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Nazaré da Mata, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único - A periodicidade será, no mínimo, anual.



CAPÍTULO II
Dos Direitos dos Usuários
Seção I
Dos Direitos Básicos

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II
Do Direito à Informação

Artigo 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em



que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Artigo 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:



- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo Único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Artigo 8º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Nazaré da Mata:



- a) Ouvidorias;
- b) Comissões de Ética.

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Artigo 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO III
Do Processo Administrativo
Seção I
Disposições Gerais



Artigo 11 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Artigo 12 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 13 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Artigo 14 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Artigo 15 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;



- I. Mata do Engenho Bonito
- II. Mata da Alcaparra
- III. Mata Manibu
- IV. Riacho Morojó
- V. Rio Pagi
- VI. Rio Tracunhaém
- VII. Rio Itapinassu

Art. 17. A Área de Reserva Legal é aquela localizada no interior de uma propriedade ou posse rural, excetuada a de preservação permanente, necessária ao uso sustentável dos recursos naturais, à conservação e reabilitação dos processos ecológicos, à conservação da biodiversidade e ao abrigo e proteção de fauna e flora nativas, e corresponde a , no mínimo, 20 % (vinte por cento) da propriedade rural, não podendo ser suprimida, podendo apenas ser utilizada sob regime de manejo florestal sustentável, de acordo com princípios e critérios técnicos e científicos estabelecidos em regulamentos, conforme definidas na Lei Federal nº. 4771, de 15 de Setembro de 1965, na Medida Provisória 2166-67/01 e nas Resoluções do CONAMA Nº. 302 e 303, de 20 de março de 2002.

§ 1º - A Área de Reserva Legal deve ser averbada à margem da inscrição de matrícula do imóvel, no registro de imóveis competente, sendo vedada a alteração de sua destinação, nos casos de transmissão, a qualquer título, de desmembramento ou de retificação da área, com as exceções previstas na legislação vigente.

§ 2º - O proprietário ou possuidor de imóvel rural com área de floresta nativa, natural, primitiva ou regenerada ou outra forma de vegetação nativa em extensão inferior ao estabelecido nos incisos I, II, III e IV do art. 16, da Lei Federal nº. 4771, de 15 de Setembro de 1965, ressalvado o disposto nos seus §§ 5º e 6º, deve adotar as seguintes alternativas, isoladas ou conjuntamente:

I - recompor a reserva legal de sua propriedade mediante o plantio, a cada três anos, de no mínimo 1/10 da área total necessária à sua complementação, com espécies nativas, de acordo com critérios estabelecidos pelo órgão ambiental estadual competente;

II - conduzir a regeneração natural da reserva legal; e

III - compensar a reserva legal por outra área equivalente em importância ecológica e extensão, desde que pertença ao mesmo ecossistema e esteja localizada na mesma micro-bacia, conforme critérios estabelecidos em regulamento.

§ 3º. A localização da Área de Reserva Legal deve ser aprovada pelo órgão ambiental estadual competente ou, mediante convênio, pelo órgão ambiental municipal ou outra instituição devidamente habilitada, devendo ser considerados, no processo de aprovação, a função social da propriedade, e os seguintes critérios e instrumentos, quando houver:

I - o plano da bacia hidrográfica;

II - o plano diretor municipal;

III - o zoneamento ecológico-econômico;

IV - outras categorias de zoneamento ambiental; e

V - a proximidade com outra Reserva Legal, Área de Preservação Permanente, unidade de conservação ou outra área legalmente protegida.

§ 4º. O proprietário rural poderá ser desonerado, pelo período de trinta anos, das obrigações previstas neste artigo, mediante a doação, ao órgão ambiental competente, de área localizada no interior de Parque Nacional ou Estadual, Floresta Nacional, Reserva



§ 2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 21 - Durante a tramitação do processo assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III **Da Instrução**

Artigo 22 - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único - Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Artigo 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 24 - Ao interessado e ao seu procurador assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.



Artigo 25 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Artigo 26 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV **Da Decisão**

Artigo 27 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV **Das Sanções**

Artigo 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários



Públicos Civis do Município de Nazaré da Mata e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

Do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos **- SMUDUSP**

Artigo 29 - Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SMUDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;



VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – **SMUDUSP** divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 30 - Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMUDUSP

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Nazaré da Mata, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SMUDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Artigo 31 - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

CAPÍTULO VI
Das Disposições Transitórias



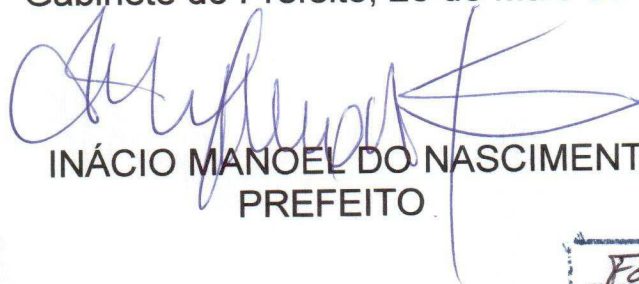


Artigo 1º - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Nazaré da Mata deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Artigo 3º - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Gabinete do Prefeito, 25 de Maio de 2006.


INÁCIO MANOEL DO NASCIMENTO
PREFEITO

Foi	REGISTRADO À FLS:
	DO LIVRO DE <u>Leis</u>
	a Lei nº <u>109/06</u> , de <u>25/05/06</u>
	<u>Fernanda Kallua</u>
	SECRETÁRIO

Foi	REGISTRADO À FLS: <u>186 a</u>
<u>193</u>	DO LIVRO DE <u>Leis</u>
	a Lei nº <u>109/2006</u> , de <u>18/09/2006</u>
	<u>José de Almeida</u>
	ESCRITURÁRIO