Câmara Municipal de São Bento do Sul

MENSAGEM N° 064/2025

Ref.: Projeto de Lei nº 064/2025.
Assunto: Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul, no âmbito do Poder Executivo.

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

Tenho a honra de encaminhar à elevada apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal o incluso Projeto de Lei que "Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências."

Embora a Ouvidoria Municipal de São Bento do Sul já esteja em pleno funcionamento e cumpra, de maneira eficaz, seu papel como canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, não existe até o momento um ato normativo específico que formalize sua criação, estrutura e competências. A ausência de lei própria fragiliza juridicamente o órgão e limita a segurança institucional necessária para sua atuação de forma técnica, isenta e contínua.

A presente iniciativa busca, portanto, sanar essa lacuna legal, atendendo inclusive à recomendação expressa do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina – TCE/SC, que vem orientando os municípios para que regulamentem formalmente suas ouvidorias, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A proposição ora apresentada estabelece, de forma clara e objetiva, a natureza, a estrutura organizacional, as atribuições e os procedimentos administrativos da Ouvidoria Geral, garantindo a proteção ao cidadão, o sigilo das manifestações, a transparência dos serviços públicos e o efetivo controle social.

CÓPIA 16/05/2025 15:52

Câmara Municipal de São Bento do Sul

Dessa forma, a aprovação deste Projeto de Lei representa um importante avanço institucional para o Município de São Bento do Sul, consolidando o compromisso da gestão com os princípios da legalidade, eficiência, moralidade e participação cidadã.

Na certeza de contar com o habitual apoio e sensibilidade dos Nobres Vereadores, solicito a apreciação e aprovação do presente Projeto de Lei, que atende ao interesse público e ao aprimoramento da gestão municipal.

São Bento do Sul, 16 de maio de 2025.

ANTONIO JOAQUIM TOMAZINI FILHO
Prefeito

SUZANA BEATRIZ KOTOVICZ TELES
Chefe de Gabinete

LUIZ ANTONIO NOVASKI
Assessor de Governo

Câmara Municipal de São Bento do Sul 3

PROJETO DE LEI Nº 064, DE 16 DE MAIO DE 2025

CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO

Faço saber que a Câmara de Vereadores aprova a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul - SC, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul, é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de São Bento do Sul.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
4

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul; e

II - sigla: OGMSBS

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul é um órgão de assessoramento superior junto ao Gabinete do Prefeito - GAPRE.

Art. 4º - Para os fins desta Lei, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

...

Câmara Municipal de São Bento do Sul
5

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

Câmara Municipal de São Bento do Sul
6

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da legislação federal;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV - ter sensibilidade social.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
7

Art. 6º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º - O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º - A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º - Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º - São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL-SC

Art. 8º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

Câmara Municipal de São Bento do Sul
8

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de São Bento do Sul

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de São Bento do Sul.

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de São Bento do Sul as mudanças por ela almejadas; e

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de São Bento do Sul, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
9

§ 2º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º - Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 9º - O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;

II - impostos e taxas municipais;

III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;

IV - fiscalização e gestão urbanística;

V - trânsito e transportes públicos locais;

VI - poda de árvore e limpeza de terreno particular;

VII - falta de médicos e medicamentos;

VIII - perturbação do sossego;

IX - buracos em vias públicas;

X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;

XI - tratamento e coleta de lixo; e

XII - sugestões de projetos de lei.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
10

CAPÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º - Os órgãos e entidades, exceto as que possuem sua própria ouvidoria, adotarão medidas que assegurem o recebimento da denúncia exclusivamente por meio do órgão central.

§ 2º - Os agentes públicos que desempenhem funções na unidade de ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente ao órgão central e não poderão dar publicidade do conteúdo da denúncia ou do elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilidade.

§ 3º - O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

Art. 11 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 12 - No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13 - As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor

Câmara Municipal de São Bento do Sul
11

prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 14 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e

III - quando o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

CAPÍTULO V
DO OUVIDOR - GERAL

Art. 16 - A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor-Geral, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo designado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, dentre servidores efetivos, estáveis, e que não tenham sofrido qualquer tipo de punição disciplinar nos últimos 12 meses que antecedem a designação.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
12

§ 1º - O (A) Ouvidor(a) Geral será substituído(a), nos seus impedimentos, por um servidor efetivo municipal, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria Geral e seu funcionamento.

§ 2º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

§ 3º - Ao Ouvidor-Geral, designado ou em substituição nos caso do § 3º deste artigo, será devido uma gratificação de função, a ser criada por Lei específica.

Art. 17 - O perfil do(a) Ouvidor(a) Geral deverá contemplar:

I - conduta ética;

II - perfil autônomo, proativo e transparente;

III - imparcialidade;

IV - competência técnica e gerencial; e

V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 18 – A(o) Ouvidor(a) Geral compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de São Bento do Sul, e de demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Câmara Municipal
13
São Bento do Sul

Art. 19 - As informações solicitadas pelo(a) Ouvidor(a) Geral devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 20 - As reclamações e representações formuladas ao(a) Ouvidor(a) Geral não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

Art. 21 - As reclamações e denúncias recebidas pelo(a) Ouvidor(a) Geral serão registradas no sistema próprio utilizado e disponibilizado pela Prefeitura de São Bento do Sul.

Art. 22 – O(A) Ouvidor(a) Geral está sujeito(a) às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

CAPÍTULO VI
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Art. 23 - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul compreende-se pelo Gabinete da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os serviços auxiliares do(a) Ouvidor(a) Geral serão efetuados por servidores municipais, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

CAPÍTULO VII
CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 24 - Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento;

e

Câmara Municipal de São Bento do Sul
14

II - estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria Geral, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 25 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 26 - Será criada disponibilidade de linha telefônica, e acesso à internet com canal de WhatsApp e e-mail institucional na Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul.

§ 1º - A linha telefônica, o canal de WhatsApp e o e-mail institucional de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão e por meio dos quais o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul.

§ 2º - Os canais de comunicação de que trata o caput deverão estar divulgados ainda no Portal da Transparência do Município de São Bento do Sul

§ 3º - Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas outras ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul.

§ 4º - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul deverá manter um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 27 - Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
15

CAPÍTULO VIII
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 28 - A Prefeitura de São Bento do Sul divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput 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.

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 a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º, 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;

Câmara Municipal de São Bento do Sul
16

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

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 da Prefeitura de São Bento do Sul na internet.

CAPÍTULO IX
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 29 - A Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 30 - O relatório de gestão de que trata o art. 29 deverá indicar, pelo menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 31 - O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO X
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32 - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio

Câmara Municipal de São Bento do Sul
17

do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

CAPÍTULO XI
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 33 - Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os 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 manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO XII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34 - A Prefeitura de São Bento do Sul disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 35 - É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município de São Bento do Sul divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições, sob pena de responsabilização funcional.

Art. 36 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações de recursos próprios da Administração Municipal.

Câmara Municipal de São Bento do Sul
18

Art. 37 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

São Bento do Sul, 16 de maio de 2025.

ANTONIO JOAQUIM TOMAZINI FILHO
Prefeito

SUZANA BEATRIZ KOTOVICZ TELES
Chefe de Gabinete

LUIZ ANTONIO NOVASKI
Assessor de Governo