



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



Of. nº 313/2025-GAB.

Monte Carlo, 4 de agosto de 2025.

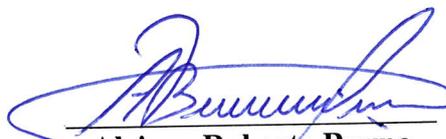
Ao Senhor
Volnir Stratmann
Presidente da Câmara Municipal de Vereadores
Monte Carlo - SC

Assunto: Projeto de Lei Complementar Municipal

Senhor Presidente,

Com meus cordiais cumprimentos, venho por meio deste, nos termos dos artigos 87, 88, VIII e 108 do Regimento Interno dessa Colenda Câmara Legislativa, encaminhar o **Projeto de Lei Complementar nº 08/2025**, para análise e aprovação desta Colenda Casa Legislativa.

Atenciosamente,



Alcione Roberto Buyno
Prefeito Municipal



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



Justificativa

Prezados Vereadores, ressaltamos a crucial importância deste projeto de lei que cria a ouvidoria no município de Monte Carlo. A implantação da ouvidoria é uma obrigação legal para o poder público prevista na Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que estabelece diretrizes e normas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Essa lei determina, expressamente, a criação de ouvidorias nos órgãos e entidades da administração pública, em todas as esferas de governo, para receber manifestações como reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Vejam que a lei que citamos foi sancionada no ano de 2017, oito anos após sua vigência, nosso município ainda não se adequou, apesar das constantes recomendações do Controle Interno Municipal.

Além disso, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) reforça a necessidade de canais eficazes de comunicação entre o cidadão e a administração.

A ouvidoria atua como um canal direto de comunicação, permitindo que o cidadão manifeste suas percepções, insatisfações e sugestões sobre os serviços públicos. Essa proximidade gera um ambiente de transparência, pois as informações sobre a atuação da prefeitura se tornam mais acessíveis e o feedback do público é institucionalizado.

Dando voz ao cidadão a ouvidoria se torna uma ferramenta poderosa no combate à corrupção. Denúncias de irregularidades, desvios de conduta ou má aplicação de recursos públicos pode ser recebidas e encaminhadas de forma segura e sigilosa, permitindo que os órgãos de controle atuem preventivamente e corretivamente. Isso fortalece a integridade da gestão e aumenta a confiança da população no poder público.

No entanto, a ouvidoria não deve ser vista apenas como um "disque-denúncia". Ela é, acima de tudo, um termômetro da qualidade dos serviços públicos. As manifestações dos cidadãos, sejam elas reclamações sobre um buraco na rua ou sugestões para aprimorar um atendimento na saúde, fornecem dados valiosos sobre os pontos fortes e fracos da administração.

Com base nessas informações, o gestor pode identificar gargalos, aprimorar processos, corrigir falhas e direcionar investimentos de forma mais eficiente. A análise sistemática das manifestações permite uma gestão orientada por dados, resultando em serviços públicos mais eficazes, ágeis e alinhados às reais necessidades da população.

Quando o cidadão percebe que suas manifestações são ouvidas, registradas e que há um compromisso da gestão em respondê-las e agir sobre elas, a confiança na administração pública é fortalecida. Isso estimula a participação cidadã e o controle social, tornando a população mais engajada e parceira na construção de um município melhor. Uma população que confia na sua prefeitura tende a ser mais colaborativa e menos resistente a iniciativas governamentais.



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO

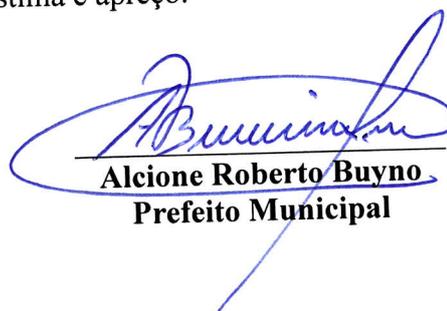


A criação de uma Função Gratificada possibilitará que a administração aproveite servidores já existentes no quadro de servidores efetivos, que atendam aos requisitos da lei, reduzindo significativamente os custos para a administração, dada a importância e responsabilidade do cargo de ouvidor(a).

Sendo assim, solicitamos a aprovação desta colenda casa legislativa deste importante projeto de lei que trata da implantação da ouvidoria, permitindo o cumprimento da lei, alavancando a transparência, o combate à corrupção, melhoria dos serviços, fortalecimento da confiança cidadã e aprimoramento da imagem da gestão. A implantação da ouvidoria demonstra o compromisso da nossa gestão com a ética, a transparência e a responsabilidade pública.

Reitero votos de estima e apreço.

Cordialmente,



Alcione Roberto Buyno
Prefeito Municipal



PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 08, DE AGOSTO DE 2025

CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MONTE CARLO, 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, ALTERA O ANEXO IX DA LEI COMPLEMENTAR N. 27/2007 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Alcione Roberto Buyno, Prefeito Municipal de Monte Carlo, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições e de acordo com o previsto na lei 13.460/17, FAZ SABER a todos os habitantes deste Município, que a Câmara de Vereadores votou, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar:

**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 Monte Carlo, como órgão de controle da administração pública, vinculado ao Controle Interno Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo, dotada de autonomia funcional, 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 Monte Carlo.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo será assim identificada:
I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo; e
II - Sigla: OGMMC.

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;



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



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.

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;
- 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.

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 MONTE CARLO-SC

Art. 8º. Compete à Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo:

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



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



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 Monte Carlo.

VII - Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Monte Carlo as mudanças por ela almejadas; e

VIII - Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Monte Carlo, 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.

§ 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 Monte Carlo ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 9º. O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo, 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.

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.



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



§ 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.

§ 4º É vedado ao Ouvidor atuar em processos relacionados a sua unidade de origem, caso em que ocorrendo tal situação, os processos deverão ser encaminhados para a Procuradoria do Município e Controle Interno.

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 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:



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



- 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, com formação em nível superior, preferencialmente em direito e que não tenham sofrido qualquer tipo de punição disciplinar nos últimos 12 meses que antecedem a designação.

§ 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 no caso do § 3º deste artigo, será devido uma gratificação de função, na forma do art. 38 desta Lei.

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 - Capacidade de manter sigilo sobre informações sensíveis, em conformidade com a legislação aplicável.

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 Monte Carlo, 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.



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



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 Monte Carlo.

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 Monte Carlo é unidade vinculada ao Controle Interno Municipal, e ambas vinculadas ao Gabinete do Prefeito.

Parágrafo único. Poderão ser solicitados serviços auxiliares ao Ouvidor(a) Geral, e serão efetuados por servidores municipais escolhidos entre os capacitados, mediante remanejamento interno quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação, os quais não poderão recusar, salvo por impedimento legal.

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 Monte Carlo, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - Manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, vinculado ao domínio www.montecarlo.sc.gov.br, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

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.



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



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 Monte Carlo.

§ 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 Monte Carlo.

§ 2º Os canais de comunicação de que trata o caput deverão estar divulgados ainda no Portal da Transparência do Município de Monte Carlo ou em aba própria destinada a Ouvidoria Municipal.

§ 3º Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas outras ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo.

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

§ 5º Fica desde já autorizada a adesão ao Fala.BR: plataforma desenvolvida e mantida pela Ouvidoria-geral da União (OGU), compartilhada gratuitamente com órgãos estaduais e municipais, que permite à sociedade fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro;

§ 6º Fica desde já autorizada a adesão ao SIC: Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) previsto na Lei Federal n. 12.527, de 2011, cujo funcionamento eletrônico se dá por meio do sistema e-SIC, que faz parte da plataforma Fala.BR e permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar prazos, receber respostas e impetrar recursos.

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.

CAPÍTULO VIII CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 28. A Prefeitura de Monte Carlo 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



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



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;
- 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 Monte Carlo na internet.

CAPÍTULO IX DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 29. A Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo 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. Fica criado, nos termos do artigo 22 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos - CMUSP, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos - CMUSP, será composto, com vistas à observância de critérios de representatividade e de pluralidade das partes interessadas, por meio de processo aberto ao público, permitindo a representação de usuários dos diferentes tipos de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de Monte Carlo, obedecidas as seguintes regras:

I – São condições para o exercício da função de conselheiro representante de usuários de Saúde, Educação, Bem Estar Social, Desenvolvimento Urbano, Meio Ambiente e Saneamento Ambiental pelo Município de Monte Carlo, comprovando-se o seu cumprimento por autodeclaração:

- a) ser usuário de serviço público prestado; e
- b) ter 18 (dezoito) anos de idade completos ou mais;

II – São condição para o exercício da função de conselheiro representante de órgão ou de entidade da Administração Municipal (Gabinete do Prefeito e demais Secretarias Municipais) ser servidor público indicado para essa incumbência por portaria do órgão ou entidade.

III – A seleção dos conselheiros será realizada pela Ouvidoria Municipal, por meio de seleção pública de interessados.

IV – A composição do Conselho deverá ser divulgada e atualizada no Portal da Transparência Municipal.

§ 2º Após a seletiva de usuários e a indicação de servidores, o Prefeito emitirá o decreto de nomeação.

§ 3º Cada conselheiro terá um suplente.

§ 4º O mandato do Conselho será de dois anos, vedada a recondução.

Art. 33. Compete ao CMUSP:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar na avaliação dos serviços;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Elaborar seu regimento interno, no prazo de 90 (noventa) dias contados da publicação desta Lei.



Estado de Santa Catarina

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARLO



Art. 34. A participação no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos - CMUSP, será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 35. Fica o Poder Executivo autorizado a fazer adequações na composição e funcionamento do CMUSP, respeitadas as diretrizes desta Lei e da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, por meio de regulamento.

Art. 36. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

CAPÍTULO XI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 37. 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.

Art. 38. Fica instituída a seguinte Função Gratificada, com as seguintes atribuições, no anexo IX na Lei Complementar Municipal 27/2007:

XXXII- Ouvidor Geral

- a) Coordenar, 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 Monte Carlo, e de demais leis;
- b) Coordenar campanhas, orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;
- c) Representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e
- d) Difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.



- e) Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre: violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- f) Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;
- g) 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;
- h) Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Monte Carlo as mudanças por ela almejadas.

§ 1º. O Anexo IX da Lei Complementar n. 27/2007, passa a ter a seguinte estrutura e redação:

FUNÇÃO	VAGAS	REMUNERAÇÃO (R\$)
Ouvidor Geral	1	1.336,71

CAPÍTULO XII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

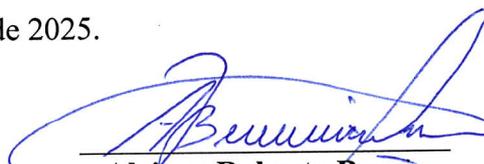
Art. 39. A Prefeitura de Monte Carlo disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 40. É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município de Monte Carlo divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições, sob pena de responsabilização funcional.

Art. 41. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações de recursos próprios da Administração Municipal.

Art. 42. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Monte Carlo, 4 de agosto de 2025.


Alcione Roberto Buyno
Prefeito Municipal