



ESTADO DO TOCANTINS
PREFEITURA MUNICIPAL DEBERNARDO SAYÃO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO OUVIDORIA MUNICIPAL DE BERNARDO SAYÃO – TO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Bernardo Sayão é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, vinculado ao Portal da Transparência. Sua função é receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários dos serviços públicos, contribuindo para a melhoria da gestão e o fortalecimento do controle social.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

A Ouvidoria recebe e trata as seguintes manifestações:

- Reclamação – manifestação de insatisfação com serviços públicos
- Denúncia – comunicação de irregularidades ou atos ilícitos
- Sugestão – proposta de melhoria dos serviços públicos
- Elogio – reconhecimento de boas práticas
- Solicitação – pedido de providências

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode registrar sua manifestação por meio dos seguintes canais:

- Portal da Transparência / Ouvidoria (Online)
<https://www.bernardosayao.to.gov.br>
- Sistema e - SIC (Acesso à Informação)
(Inserir link, se houver integração)
- Atendimento Presencial
Prefeitura Municipal de Bernardo Sayão – TO
Av Antonio Pesconi nº 378, Centro - CEP: 7755500
- Telefone
(63)
- E-mail Institucional
ouvidoria@bernardosayao.to.gov.br
- Horário de Atendimento
Segunda a sexta-feira, das 07:00 as 11:00 e das 13:00 as 17:00

4. REQUISITOS PARA MANIFESTAÇÃO

Para registrar uma manifestação, o cidadão deverá fornecer:

- Descrição clara da solicitação
- Nome e contato (opcional para denúncias anônimas)

5. PRAZOS DE ATENDIMENTO



ESTADO DO TOCANTINS
PREFEITURA MUNICIPAL DEBERNARDO SAYÃO

- Confirmação de recebimento: imediata (protocolo)
- Resposta conclusiva: até 20 (vinte) dias
- Prorrogação: por mais 30 dias, mediante justificativa

6. ACOMPANHAMENTO

O usuário poderá acompanhar sua manifestação por meio de:

- Número de protocolo gerado
- Sistema eletrônico da Ouvidoria (Portal da Transparência)

7. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal compromete-se a:

- Garantir o sigilo das informações, quando solicitado
- Atuar com ética, imparcialidade e transparência
- Responder dentro dos prazos legais
- Contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos

8. BASE LEGAL

- Lei nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação

9. RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

- **Ouvidor(a):** Ângela Maria Dos Santos Silva Nepomuceno
- **Contato:** ouvidoria@bernardosayao.to.gov.br

Prefeitura Municipal de Bernardo Sayão – TO

Portal da Transparência

<https://www.bernardosayao.to.gov.br>

Bernardo Sayão – TO, 29 de abril de 2026.

OSORIO
ANTUNES
FILHO:576
56886168

Assinado de forma
digital por OSORIO
ANTUNES
FILHO:57656886168
Dados: 2026.04.29
16:18:42 -03'00'

OSORIO ANTUNES FILHO
Prefeito Municipal