



Diário Oficial Eletrônico do Município

Bernardo Sayão - To

LEI MUNICIPAL Nº 518/2022 QUE INSTITUI O DIÁRIO OFICIAL

ANO I
Quarta-feira
11 de Junho de 2025

Edição Nº 00325

SUMÁRIO

ATOS DO PODER EXECUTIVO

Decretos Nº 63, de 11 de Junho de 2025

Decretos Nº 64, de 11 de Junho de 2025

AVISO DE EXTRATOS Nº 97, de 11 de Junho de 2025

AVISO DE EXTRATOS Nº 98, de 11 de Junho de 2025

Aviso de Licitação Nº 69, de 11 de Junho de 2025

Aviso de Licitação Nº 70, de 11 de Junho de 2025

EDIÇÃO Nº 00325

BERNARDO SAYÃO

assinatura digital

Diário Oficial Eletrônico do Município
Bernardo Sayão - To
LEI MUNICIPAL Nº 518/2022 QUE INSTITUI O DIÁRIO OFICIAL



ATOS DO PODER EXECUTIVO

Decretos Nº 63, de 11 de Junho de 2025

“Dispõe sobre a Regulamentação e aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, e dá outras providências”.

O Prefeito Municipal de Bernardo Sayão, Estado do Tocantins, o Senhor Osorio Antunes Filho no uso de suas Atribuições Legais e Constitucionais e em Conformidade com a Lei Orgânica Municipal, bem como a Lei Federal Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD),

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este Decreto Regulamenta a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do Poder Executivo Municipal de Bernardo Sayão do Tocantins - TO, estabelecendo competências, procedimentos e providências correlatas a serem observados por seus órgãos e entidades, visando garantir a proteção de dados pessoais.

Art. 2º - Para os fins deste Decreto, considera-se:

dado pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais em suporte eletrônico ou físico;

titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento;

controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

agentes de tratamento: o controlador e o operador;

tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular dos dados concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;

eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;

plano de adequação: conjunto das regras de boas práticas e de governança de dados pessoais que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos agentes envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, o plano de respostas a incidente de segurança e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais;

relatório de impacto à proteção de dados pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;

órgão de pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e

autoridade nacional: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

Art. 3º - As atividades de tratamento de dados pessoais pelos órgãos e entidades municipais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

transparência: garantia aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comerciais e industriais;

segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de dados em virtude do tratamento de dados pessoais;

não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos; e

responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

CAPÍTULO II

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E SENSÍVEIS

Art. 4º - O tratamento de dados pessoais e sensíveis, incluindo os dados sobre saúde e os dados sobre crianças e adolescentes, somente poderão ocorrer nas hipóteses definidas pela Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la.

Art. 5º - Para o término do tratamento de dados pessoais, sua consequente eliminação e autorização de conservação, devem ser observados os artigos que tratam do tema, em especial a Seção IV, do Capítulo II, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la.

Art. 6º - Todos os direitos dos titulares deverão ser observados conforme dispõe o Capítulo III, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la, em especial, os relacionados às garantias, requisições, armazenamento e revisão de decisões automatizadas.

CAPÍTULO III

DAS RESPONSABILIDADES

SEÇÃO I

DAS RESPONSABILIDADES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA

Art. 7º O Poder Executivo Municipal, por meio de suas unidades da Administração Pública Direta, deve realizar e manter continuamente atualizados:

O mapeamento dos dados pessoais existentes e dos fluxos de dados pessoais em suas unidades;

A análise de risco;

O plano de adequação, observadas as exigências do artigo 19, deste Decreto; e

o relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando solicitado.

1º - Para fins do inciso III, deste artigo, as unidades da Administração Pública Direta do Município devem observar as diretrizes editadas pelo Encarregado de Tratamento de Dados, em parceria com o Controlador Geral do Município, após deliberação favorável da CAI - Comissão de Acesso à Informação.

2º - O Encarregado revisará, preliminarmente ao envio à CAI - Comissão de Acesso à Informação - os dados encaminhados pelas unidades da Administração Pública Direta do Município.

Art. 8º - A identidade e as informações de contato do Encarregado devem ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, no Portal da Transparência, em seção específica sobre tratamento de dados pessoais.

1º - Os Controladores da proteção de dados pessoais das unidades serão nomeados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, após a indicação de cada titular da unidade da Administração Pública Direta Municipal, para os fins do disposto na Legislação Federal.

2º - Os Operadores da proteção de dados pessoais das unidades serão nomeados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, após a indicação de cada titular da unidade da Administração Pública Direta Municipal, para os fins do disposto na Legislação Federal.

3º - O Encarregado da proteção de dados pessoais será nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, após indicação pelo controlador e operador de dados pessoais da Controladoria Geral do Município, para os fins do disposto na Legislação Federal.

Art. 9º - São atribuições do Encarregado da proteção de dados pessoais:

aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;

receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências; orientar os funcionários e os contratados da Administração Pública Direta a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;

editar diretrizes para a elaboração dos planos de adequação, conforme o inciso III, do art. 7º, deste Decreto;

determinar a órgãos da Prefeitura Municipal de Bernardo Sayão do Tocantins – TO a realização de estudos técnicos para elaboração das diretrizes previstas no inciso IV, deste artigo;

submeter à Comissão de Acesso à Informação – CAI, sempre que julgar necessário, matérias atinentes a este Decreto;

decidir sobre as sugestões formuladas pela autoridade nacional a respeito da adoção de padrões e de boas práticas para o tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 32, da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

providenciar a publicação dos relatórios de impacto à proteção de dados pessoais previstos pelo art. 32, da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

recomendar a elaboração de planos de adequação relativos à proteção de dados pessoais aos Encarregados das entidades integrantes da Administração Indireta, informando eventual ausência à Secretaria responsável pelo controle da entidade, para as providências pertinentes;

providenciar, em caso de recebimento de informe da autoridade nacional, medidas cabíveis para fazer cessar a afirmada violação, nos termos do art. 31, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, com o encaminhamento ao órgão municipal responsável pelo tratamento de

dados pessoais, fixando prazo para atendimento à solicitação ou apresentação das justificativas pertinentes;

avaliar as justificativas apresentadas nos termos do inciso X deste artigo, para os fins de:

1. caso avalie ter havido a violação, determinar a adoção das medidas solicitadas pela autoridade nacional; e
2. caso avalie não ter havido a violação, apresentar as justificativas pertinentes à autoridade nacional, segundo o procedimento cabível.

requisitar das unidades da Administração Pública Direta Municipal as informações pertinentes de sua competência, nos termos do art. 32, da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

executar as demais atribuições estabelecidas em normas complementares.

1º - O Encarregado de dados terá os recursos necessários ao desempenho dessas funções e à manutenção dos seus treinamentos, capacitações e atualizações, bem como, acesso motivado a todas as operações de tratamento.

2º - O Encarregado da proteção de dados pessoais está vinculado à obrigação de sigilo ou de confidencialidade no exercício das suas funções, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709, de 2018, com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-las ou substituí-las.

Art. 10 - Cabem aos Controladores e Operadores observarem, no âmbito de suas competências, as atribuições estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados em vigor e normas complementares ao seu cumprimento no Município.

Art. 11 - Cabem aos titulares das unidades da Administração Pública Direta do Município:

dar cumprimento, no âmbito dos respectivos órgãos, às ordens e recomendações do Encarregado de dados pessoais;

atender às solicitações encaminhadas pelo Encarregado de dados pessoais no sentido de fazer cessar uma afirmada violação à Lei Federal de Proteção de Dados em vigor, ou apresentar as justificativas pertinentes;

encaminhar ao Encarregado, no prazo por este fixado:

informações sobre o tratamento de dados pessoais que venham a ser solicitadas pela autoridade nacional, nos termos do art. 29, da Lei Federal nº 13.709, de 2018; e

relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, ou informações necessárias à elaboração de tais relatórios, nos termos do art. 32, da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

IV - assegurar que o Encarregado de dados pessoais seja informado, de todas as questões relacionadas com a proteção de dados pessoais no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Art. 12 - Cabe ao Departamento de Informática e Telecomunicações - DIT, integrante da Secretaria de Gestão:

oferecer os subsídios técnicos necessários à edição das diretrizes pelo Encarregado de dados pessoais para a elaboração dos planos de adequação; e

orientar, sob o ponto de vista tecnológico, as Secretarias na implantação dos respectivos planos de adequação.

Art. 13 - Cabe à Comissão de Acesso a Informação - CAI, por solicitação do Encarregado de dados pessoais que, por sua vez, poderá ser provocado pelo Controlador de dados pessoais:

deliberar sobre proposta de diretrizes para elaboração dos planos de adequação no tratamento de dados pessoais e sensíveis, conforme os termos da Legislação Federal;

deliberar sobre qualquer assunto relacionado à aplicação da Lei Federal em vigor, e do presente Decreto pelos órgãos do Poder Executivo.

SEÇÃO II

DAS RESPONSABILIDADES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL INDIRETA

Art. 14 - Cabe às entidades da Administração Indireta observar, no âmbito da sua respectiva autonomia, às exigências da Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la, atendendo no mínimo:

a designação de um Encarregado de proteção de dados pessoais, cuja identidade e informações de contato deverão ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva;

a elaboração e manutenção de um plano de adequação, nos termos no § 1º, do inciso III, do art. 7º, deste Decreto.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Art.15 - O tratamento de dados pessoais pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deve:

objetivar o exercício de suas competências legais ou o cumprimento das atribuições legais do serviço público, para o atendimento de sua finalidade pública e a persecução do interesse público; e

observar o dever de conferir publicidade às hipóteses de sua realização, com o fornecimento de informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a sua execução.

Art.16 - Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal podem efetuar o uso compartilhado de dados pessoais com outros órgãos e entidades públicas para atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas, no âmbito de suas atribuições legais, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la.

Art.17 - É vedado aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:

em casos de execução descentralizada de atividade pública que exija a transferência, exclusivamente para esse fim específico e determinado, observado o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 2011;

nos casos em que os dados forem acessíveis publicamente, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.709, de 2018;

quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada, por meio de cláusula específica, em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, cuja celebração deverá ser informada pelo responsável ao Encarregado de dados pessoais para comunicação à autoridade nacional de proteção de dados; e

na hipótese de a transferência dos dados objetivarem exclusivamente a prevenção de fraudes e irregularidades, ou proteger e resguardar a segurança e a integridade do titular dos dados, desde que vedado o tratamento para outras finalidades.

Parágrafo único - Em quaisquer das hipóteses previstas neste artigo, a transferência de dados dependerá de autorização específica conferida pelo órgão municipal à entidade privada e as entidades privadas deverão se comprometer em manter e assegurar o nível de proteção de dados garantido pelo órgão ou entidade municipal.

Art. 18. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal podem efetuar a comunicação ou o uso compartilhado de dados pessoais à pessoa de direito privado, desde que:

I - O Encarregado de dados pessoais informa a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, na forma do regulamento federal correspondente; e

II - Seja obtido o consentimento do titular, salvo:

a) nas hipóteses de dispensa de consentimento previstas na Legislação Federal;

b) nos casos de uso compartilhado de dados, em que será dada publicidade nos termos do inciso II, do art. 15, deste Decreto; e

c) nas hipóteses do art. 17, deste Decreto.

Parágrafo único. Sempre que necessário o consentimento, a comunicação dos dados pessoais a entidades privadas e o uso compartilhado entre estas e os órgãos e entidades municipais poderão ocorrer somente nos termos e para as finalidades indicadas no ato do consentimento.

Art. 19 - Os planos de adequação devem observar, no mínimo, os seguintes:

publicidade das informações relativas ao tratamento de dados em veículos de fácil acesso, preferencialmente nas páginas dos órgãos e entidades na internet, bem como no Portal da Transparência, em seção específica a que se refere o art. 6º, deste Decreto;

atendimento das exigências que vierem a ser estabelecidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, nos termos do § 1º, do art. 23 e do parágrafo único, do art. 27, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, ou posterior legislação que, eventualmente, possa vir a alterá-la ou substituí-la; e

manutenção de dados em formato interoperável e estruturado para o uso compartilhado de dados com vistas à execução de políticas públicas, à prestação de serviços públicos, à descentralização da atividade pública e à disseminação e ao acesso das informações pelo público em geral.

Art. 20. As entidades integrantes da Administração Municipal Indireta que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173, da Constituição Federal, deverão observar o regime relativo às pessoas jurídicas de direito privado particulares, exceto, quando estiverem operacionalizando políticas públicas e no âmbito da execução delas, nos termos do art. 24, da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. As unidades da Administração Pública Direta deverão comprovar por meio de Termo de Conformidade ao Encarregado de dados pessoais estarem atendendo ao disposto no art. 7º, deste Decreto, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da sua publicação.

Art. 22. As entidades da Administração Indireta deverão apresentar ao Encarregado de dados pessoais, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, o respectivo plano de adequação às exigências da Lei Federal nº 13.709, de 2018.

Art. 23. É obrigatório o atendimento aos deveres estabelecidos nos documentos elaborados e editados posteriormente a este Decreto

pela Administração Pública Municipal, desde que façam menção expressa ao cumprimento da Lei Federal nº 13.709, de 2018 e sua regulamentação no Município.

Parágrafo único. Os títulos exemplificativos estão enquadrados nessa hipótese, o cumprimento de prazos em cronogramas, a participação em cursos, a assinatura de termos e autorizações, o fornecimento de informações para elaboração de relatórios, o atendimento às orientações e recomendações, entre outros modelos.

Art. 24. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Bernardo Sayão, Estado do Tocantins, aos 06 dias de Junho de 2025.

OSORIO ANTUNES FILHO

Prefeito Municipal

Decretos Nº 64, de 11 de Junho de 2025

“Regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral e a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais”.

O PREFEITO DE BERNARDO SAYÃO – ESTADO DO TOCANTINS, no uso de suas atribuições legais e constitucionais e em conformidade com a Lei Orgânica Municipal, bem como a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública,

DECRETA:

Art.1º Ficam regulamentadas a organização e o funcionamento da Ouvidoria Geral, bem como a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos municipais prestados pelos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. As normas deste Decreto aplicam-se também aos serviços de ouvidoria existentes no âmbito dos órgãos/entidades da Administração Municipal.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente

ou sem remuneração;

IV - Manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação que tenham como objeto as políticas ou a prestação dos serviços públicos municipais e a conduta de agentes públicos na sua prestação e fiscalização, sendo:

- a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;
- b) Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação e manifestação do Órgão de Controle Interno do Poder Executivo ou externo;
- c) Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos municipais;
- d) Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público municipal ou atendimento recebido;
- e) Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública Municipal.

V - Complementação de manifestação: solicitação ao usuário quando as informações fornecidas por este na manifestação não forem suficientes ou imprecisas/confusas para a formulação de resposta da administração municipal;

VI - Decisão administrativa final: é a resposta final da Ouvidoria Geral quanto à manifestação, definida a procedência ou improcedência da manifestação.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA GERAL

Art. 3º A Ouvidoria Geral integra a estrutura organizacional básica da Controladoria Geral do Município e tem por finalidade o tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

§ 1º Poderão ser instituídas unidades setoriais de ouvidoria ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria, no âmbito de cada órgão/entidade da Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

§ 2º As unidades setoriais de ouvidoria serão diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão/entidade.

§ 3º As atividades das unidades setoriais de ouvidoria ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão/entidade.

§ 4º Caberá ao Controlador Geral do Município a edição de atos normativos próprios para a Ouvidoria Geral, observados os limites de suas competências legais.

Art. 4º No cumprimento de suas finalidades a Ouvidoria Geral deverá nos termos do art. 13 e 14, da Lei Federal nº 13.460/2017:

I - Promover a participação do usuário na administração pública municipal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade e propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços;

III - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017;

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo da participação de outros órgãos competentes;

Seção I

Das Competências da Ouvidoria Geral

Art. 5º Compete à Ouvidoria Geral e ao seu titular:

I- Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos da Administração Municipal;

II- Comunicar/notificar ao órgão/entidade da administração municipal competente, com ciência e anuência do Controlador Geral, para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

III- Requisitar/cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV- Informar ao usuário as providências adotadas em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V- Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre 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 Federal nº 13.460, de 2017;

VI- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, visando subsidiar recomendações e propostas para aprimorar a prestação de serviços públicos e a correção de falhas;

VII - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Manter base de dados com as manifestações recebidas dos usuários;

IX - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, caso existentes, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados, com ciência e anuência do Controlador Geral do Município;

X- Manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos/ entidades da administração pública municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais;

XI- Recomendar, quando for o caso, em conjunto com o Departamento Jurídico a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços públicos e no seu aprimoramento;

XII- Definir, em conjunto com a Secretaria Municipal de Administração, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

XIII- Monitorar a atuação das unidades setoriais de ouvidoria na recepção e no tratamento das manifestações recebidas;

XIV- Orientar a atuação dos servidores e promover a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e quanto às normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos municipais;

XV- Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

XVI- Organizar as informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, encaminhando relatório periódico ao Controlador Geral, e posterior apreciação do Chefe do Poder Executivo.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral e as unidades setoriais no exercício de suas competências deverão:

I- Atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

II - Zelar e garantir respostas conclusivas ao usuário;

III- Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais;

IV- Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

V- Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.

Seção II

Das Atribuições do Ouvidor Geral

Art. 6º São atribuições do Ouvidor Geral:

I - Propor ao Controlador Geral do Município a normatização do acesso ao Sistema Informatizado de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - Encaminhar as manifestações dos usuários por meio do Sistema de Ouvidoria ao órgão/entidade competente, monitorando as providências adotadas;

III - Responder ao usuário da Ouvidoria Geral no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - Propor aos órgãos/entidades da Administração Municipal, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Controlador Geral do Município;

V - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, a qualquer órgão/entidade da administração municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as manifestações (reclamações ou denúncias) dos usuários, na forma da lei;

VI - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Municipal à população, com

ciência e autorização do Controlador Geral do Município;

VII - Recomendar, com ciência e autorização do Controlador Geral do Município, aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

§ 1º O Ouvidor Geral deverá atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

§ 2º No exercício de suas atribuições o Ouvidor Geral deverá guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

§ 3º Ao Ouvidor Geral será assegurada plena autonomia em sua atuação no exercício do cargo, nos termos da lei.

CAPÍTULO III

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 7º Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos/entidades da Administração Pública Municipal serão submetidos à supervisão técnica da Ouvidoria Geral e das unidades setoriais, caso existentes, do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 8º Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral 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.

II - Manutenção de aplicativo de mensagens, com conta oficial da Ouvidoria Geral;

III - manutenção de redes sociais oficiais em nome da Ouvidoria Geral do Município;

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. 9º. 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. 10. Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

Art. 11. As manifestações dos usuários poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Por meio de formulário eletrônico, disponível no site www.bernardosayao.to.gov.br;

II - Por meio de correio eletrônico através do e-mail: ouvidoria@bernardosayao.to.gov.br

III - por correspondência convencional;

IV - na sala de atendimento presencial de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 12. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso e também da denúncia pessoal na Ouvidoria Geral.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. São requisitos de admissibilidade do processamento das manifestações a serem recebidas pela Ouvidoria Geral:

I- Referir-se a matéria de competência da Administração Municipal;

II- Ser redigida com clareza;

III- Conter o nome completo, a qualificação, cópia do documento de identidade, do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e o endereço completo do usuário, sendo que excetuam-se desta exigência as manifestações do tipo denúncia e reclamação, que podem ser realizadas, tanto mediante cadastro, como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá número de protocolo e nem receberá uma resposta da Ouvidoria Geral para a sua manifestação;

IV - Conter informações sobre o fato, a autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção;

V - Indicar as provas que deseja produzir ou indício da existência do fato denunciado;

VI - Devem estar instruídas com indícios dos fatos ocorridos as manifestações que tratem de assuntos que possam vir ofender a integridade moral de servidor;

VII - Devem se fundar em fatos de possível apuração;

VIII - Devem apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para o levantamento de informações de verossimilhança dos elementos.

Art. 14. O servidor lotado na Ouvidoria Geral 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 serão classificadas e atendidas pela Ouvidoria Geral, mediante as seguintes providências:

I- Fornecer resposta direta imediatamente ao usuário sem o concurso de outras unidades administrativas sempre que tiver os dados e informações suficientes para pleno atendimento da manifestação ou puder obtê-los, de forma segura, nas bases de dados disponibilizadas pela Administração Municipal;

II- No caso da Ouvidoria não dispor de elementos suficientes para pleno e imediato atendimento à manifestação do usuário, esta deverá requisitá-los às unidades administrativas responsáveis, que terão prazo de até 10 (dez) dias para responder;

III- Na hipótese do inciso II deste artigo, a Ouvidoria Geral deverá elaborar resposta clara, sucinta e objetiva ao usuário, com base nas informações ou esclarecimentos prestados pela unidade administrativa competente.

§ 1º Nos casos de solicitação de prestação de serviço, a unidade responsável deverá realizar o serviço, no prazo máximo de 20 (vinte) dias e/ou informar a Ouvidoria Geral o prazo para a sua execução, com a devida justificativa.

§ 2º Nos casos em que a classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação não estiver adequada esta poderá ser alterada pela Ouvidoria Geral.

§ 3º A denúncia trazida a conhecimento da Ouvidoria Geral, mesmo que anônima, passará por um juízo prévio de admissibilidade.

§ 4º Nos casos de denúncias que contenham elementos mínimos para averiguação da materialidade e/ou autoria dos fatos trazidos ao conhecimento será recebida provisoriamente pela Ouvidoria Geral, em despacho fundamentado do Ouvidor Geral, mesmo que não preencha os requisitos de admissibilidade.

§ 5º Na hipótese do §3º deste artigo a Ouvidoria Geral remeterá a denúncia para a unidade administrativa competente, para fins do levantamento de documentos e informações sobre o fato, autoria, as circunstâncias e os elementos de convicção necessários à instrução do feito.

§ 6º Após realização dos levantamentos, a unidade administrativa responsável abrirá vistas ao interessado/usuário para manifestar-se sobre teor da denúncia e dos elementos probatórios.

§ 7º Após a abertura de vistas, a unidade administrativa competente, deverá encaminhar o processo ao Ouvidor Geral para juízo de admissibilidade em relação aos aspectos de autoria e materialidade, e este remeterá o processo ao Controlador Geral do Município para decisão, motivadamente, quanto a admissão ou não da denúncia. Caso seja recebida, a Ouvidoria Geral passará a ser a autora da denúncia.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Art. 16. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco dias), encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º A Ouvidoria Geral deve seguir as seguintes etapas, visando a efetiva resolução da manifestação dos usuários:

- a) Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- b) Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- c) Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- d) Decisão administrativa final;
- e) Ciência ao usuário.

Art.17. A Ouvidoria Geral elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez dias) a contar do seu recebimento a Ouvidoria Geral deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento

da manifestação.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a nova situação surgida com a documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º deste artigo, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez dias), contados da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 18. O elogio ou a reclamação recebida pela Ouvidoria Geral será encaminhado ao titular do órgão/entidade de lotação do agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação pela Ouvidoria conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 19. 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;

III - Quando o denunciante:

a) Deixar de apresentar provas ou indícios de provas que possam ser utilizados para levantamentos de informações de verossimilhança dos elementos;

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

c) Agir de modo temerário; e

d) Deixar de prestar as informações complementares, conforme solicitado, no prazo estipulado no §1º, do art. 17, deste Decreto.

Art. 20. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 21. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena

de responsabilidade do agente público.

Art. 22. Os procedimentos complementares para cumprimento das normas básicas definidas no “Capítulo III – Das manifestações dos usuários de serviços públicos e Capítulo VI – Da avaliação continuada dos serviços públicos” da Lei Federal nº 13.460/2017, deverão ser implementados em conjunto com os demais órgãos/entidades competentes da Administração Municipal.

CAPÍTULO VII

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 23. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 24. 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; e

IV - As providências adotadas pela Administração Municipal nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O Relatório de Gestão será encaminhado pelo Ouvidor Geral para aprovação do Controlador Geral do Município e disponibilizado integralmente na *internet*, no sítio oficial da Prefeitura de Bernardo Sayão-TO.

CAPÍTULO VIII

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 25. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público dos órgãos/entidades da Administração Pública prestador de serviços públicos, nos termos da lei:

I- Atuar 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 e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
 - XIX - Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
 - 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 Administração Municipal.
- Art. 26. São 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; e
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO IX

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 27. O Município de Bernardo Sayão – TO, manterá e divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Bernardo Sayão – TO, na internet.

§ 2º Compete à Controladoria Geral do Município de Bernardo Sayão – TO a elaboração e a atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário junto aos órgãos/entidades da Administração Municipal.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de regulamento específico que disporá sobre sua operacionalização.

Art.28. A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados por cada órgão/entidade da Administração Municipal, as formas de acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º 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 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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, 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.

CAPÍTULO X

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 29. Os órgãos/entidades da Administração Municipal 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 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.

§ 3º Compete à Controladoria Geral do Município a elaboração dos instrumentos de aferição do nível de satisfação e da quantidade de manifestações dos usuários, cumprimento de obrigações e medidas para a melhoria da prestação dos serviços sob sua responsabilidade.

§ 4º Os referidos instrumentos serão suficientes e adequados para o cumprimento das obrigações estabelecidas pelos §§ 1º e 2º deste artigo, nos termos do art. 23, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 30. Regulamento específico disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, nos termos do art. 24, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Parágrafo único. Os regulamentos pertinentes ao Relatório de Gestão e de Avaliação dos Serviços Públicos deverão ser objeto de estudo pela Ouvidoria Geral e pela Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. Ato próprio do Chefe do Poder Executivo disporá sobre a organização, composição e funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais, nos termos do Capítulo V, da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º Compete à Controladoria Geral do Município a elaboração das minutas dos atos para a instituição do referido Conselho.

§ 2º O Conselho de Usuários de que trata o *caput* terá natureza consultiva e será considerado serviço relevante e sem remuneração.

Art. 32. A Administração Municipal, por meio da Controladoria Geral do Município, proverá os meios e disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessários ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 33. Os casos omissos e as questões operacionais ligadas à execução direta dos trabalhos da Ouvidoria Geral serão objeto de ato próprio do Controlador Geral do Município, observados os limites de suas competências legais.

Art. 34. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, Poder Executivo Municipal de Bernardo Sayão - TO, Estado do Tocantins, aos 06 dias do mês de junho de 2025.

OSORIO ANTUNES FILHO
Prefeito Municipal

AVISO DE EXTRATOS Nº 97, de 11 de Junho de 2025

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 060/2025 EXTRATO DO CONTRATO Nº 097/2025

Processo Administrativo: 094/2025. Contrato: 097/2025.
Contratante: O FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE BERNARDO SAYÃO, Estado do Tocantins, CNPJ 13.055.273/0001-85, situada na Av. Miguel Andrade Batista nº 972, Centro, na cidade de Bernardo Sayão – TO, CEP: 77.755-000. Contratada: 29.882.542 ANDREZA SILVA DOS SANTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 29.882.542/0001-17, estabelecida na RUA 14, Nº 884, Bairro DOM ORIONE, ARAGUAINA – TO, CEP: 77823-290. Neste ato representado pela srª ANDREZA SILVA DOS SANTOS, inscrita no CPF: 028.949.771-07, RG: 1308388 SSP/TO.

Objeto: Contratação de empresa de prestação de serviço de produção de arte gráfica digital e veiculação e ações institucionais do Fundo Municipal de Assistência Social de Bernardo Sayão em portal de notícias na internet durante o exercício de 2025.

Prazo de Vigência: 15/05/2025 até 31/12/2025.

Valor Total: R\$ 6.300,00 (seis mil trezentos reais).

Fundamentação legal: artigo 75, inciso II da Lei Federal 14.133/2021.

Bernardo Sayão –TO, 15 de maio de 2025.

ELISZÂGENALA ALVINO DA SILVA ANTUNES
Secretaria Municipal de Assistência Social

AVISO DE EXTRATOS Nº 98, de 11 de Junho de 2025

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº61/2025 EXTRATO DO CONTRATO Nº 98

Processo Administrativo: 95/2025. Contrato: 98/2025.
Contratante: O Fundo Municipal de Educação de Bernardo Sayão - TO. Contratada: PESSOA/JURÍDICA: 29.882.542 ANDREZA SILVA DOS SANTOS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 29.882.542/0001-17, estabelecida na RUA 14, Nº 884, Bairro DOM ORIONE, ARAGUAINA – TO, CEP: 77823-290. Neste ato representado pela srª ANDREZA SILVA DOS SANTOS, inscrita no CPF: 028.949.771-07, RG: 1308388 SSP/TO.

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de produção de artes gráfica digital veiculação de ações da Secretaria Municipal de Educação de Bernardo Sayão – TO.

Vigência: 15/05/2025 a 31/12/2025.

Valor Global: de R\$ 11.399,94 (onze mil trezentos e noventa e nove reais noventa e quatro centavos).

Fundamentação legal: artigo 75, inciso II da Lei Federal 14.133/2021.

Bernardo Sayão-TO, 15 de maio de 2025.

PETER DOUGLAS MACIEL DE MELLO
Secretario de Educação
Contratante

Aviso de Licitação Nº 69, de 11 de Junho de 2025

Aviso de Dispensa de Licitação Contratação Direta Por Dispensa Nº 069/2025

Toma-se público que a Prefeitura Municipal de Bernardo Sayão - TO, por meio do Departamento de Compras, realizará Dispensa de Contratação Direta, Conforme Artigo 75 parágrafo 3º da Lei Federal nº 14.133/2021, as contratações de que tratam os incisos I e II do caput deste artigo serão preferencialmente precedidas de divulgação de aviso No Mural e diário oficial eletrônico Municipal, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto pretendido e com a manifestação de interesse da Saúde em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa.

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de publicidade em propaganda volante veiculada em carro de som, para a divulgação de anúncios destinadas ao atendimento das demandas das escolas municipais e SEMED no período desse ano de 2025.

Termo de Referência encontra-se no site www.bernardosayao.to.gov.br/portal da transparência.

Para mais informações Departamento de Compras por e-mail, e telefone 63 3422 1241

E-mail: pmbscpl2021@gmail.com

Bernardo Sayão - TO, 11 de junho de 2025.

PETER DOUGLAS MACIEL DE MELLO
Secretario de Educação
Contratante

Aviso de Licitação Nº 70, de 11 de Junho de 2025

Aviso de Dispensa de Licitação Contratação Direta Por Dispensa Nº 070/2025

Toma-se público que a Prefeitura Municipal de Bernardo Sayão - TO, por meio do Departamento de Compras, realizará Dispensa de Contratação Direta, Conforme Artigo 75 parágrafo 3º da Lei Federal nº 14.133/2021, as contratações de que tratam os incisos I e II do caput deste artigo serão preferencialmente precedidas de divulgação de aviso No Mural e diário oficial eletrônico Municipal, pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, com a especificação do objeto pretendido e com a manifestação de interesse da Saúde em obter propostas adicionais de eventuais interessados, devendo ser selecionada a proposta mais vantajosa.

Objeto: Contratação de empresa especializada em serviços de propaganda veicular, para atender as demandas da Secretaria Municipal de Saúde no exercício de 2025.

Termo de Referência encontra-se no site www.bernardosayao.to.gov.br/portal da transparência.

Para mais informações Departamento de Compras por e-mail, e telefone 63 3422 1241

E-mail: pmbscpl2021@gmail.com

Bernardo Sayão - TO, 11 de junho de 2025.

Wastre Jhonnathan Ferreira de Santana
Secretario de Saúde