

- 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
  - 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.