



Diário Oficial do **Município**

Prefeitura Municipal de Terra Nova

quarta-feira, 8 de maio de 2019

Ano IV - Edição nº 00461 | Caderno 1

Prefeitura Municipal de Terra Nova publica



Rua Dr Fabio Godofredo Pacheco Pereira | 02 | Caipe | Terra Nova-Ba

Prefeitura Municipal de Terra Nova

SUMÁRIO

- Resultado Parcial do Edital 03/2019 - SMS
- TERMO DE ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO - PREGÃO PRESENCIAL Nº 010/2019.
- AVISO DE LICITAÇÃO - PREGÃO PRESENCIAL Nº 016/2019
- AVISO DE LICITAÇÃO – TOMADA DE PREÇOS Nº 003/2019.
- DECRETO Nº 66, de 08 de maio de 2019 - Regulamenta a Ouvidoria do Município de Terra Nova, subordinada ao Gabinete da Prefeita (GAPRE) dispondo sobre o seu funcionamento e dá outras providências.

Prefeitura Municipal de Terra Nova

Outros



Prefeitura Municipal de Terra Nova
 Estado da Bahia
 RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº02 - TERRA NOVA BA - CEP.: 44270-000.
 FONE:(075) 3238-2061 - 3238-2062 - FAX: 3 238-2098 - C.N.P.J. nº 13.824.511/0001-70

**RESULTADO PARCIAL DE EDITAL 03/2019
 PREFEITURA DE TERRA NOVA - BAHIA
 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

A PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA, "divulga o resultado parcial do Processo Seletivo Simplificado conforme o Edital nº 03/2019, para o provimento de vaga em cargo de profissional para atender a demanda administrativa do Programa Saúde da Família vinculada a Secretaria Municipal de Saúde, conforme prescrito no Edital 03/2019, para contratação por tempo determinado, em regime Especial Administrativo – REDA."

RESULTADO PARCIAL EDITAL 03/2019- Secretaria Municipal de Saúde

Técnico de Nível Superior:Dentista – Estratégia de Saúde da Família 40 horas

| NOME | RG | FUNÇÃO | Habilidades AC e PROF. | Experiência Profissional | Valorização Profissional | Classificação |
|-------------------------------|------------|----------|------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| SARA GRAYCE DE OLIVEIRA RAMOS | 1386311901 | DENTISTA | 20 | 20 | 05 | 1º |
| NELITO DA CRUZ SUEIRA JÚNIOR | 1649733038 | DENTISTA | 20 | 00 | 20 | 2º |

Terra Nova, 07 de maio de 2019.

Marincide Pereira Soares
Marincide Pereira Soares
Prefeita Municipal

Prefeitura Municipal de Terra Nova

Pregão Presencial



Prefeitura Municipal de Terra Nova

Estado Da Bahia

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº02 – TERRA NOVA BA - CEP.: 44270.000.
FONE:(075) 238-2061 - 238-2062 - FAX: 238-2098 - C.N.P.J. nº 13.824.511/0001-70

TERMO DE ADJUDICAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Terra Nova, através da Pregoeira, designada através da Portaria nº 003 de 02 de janeiro de 2019, torna público que realizou a licitação, na modalidade de Pregão Presencial, regida pela Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Licitação na modalidade Pregão Presencial nº 010/2019, que tem como objeto: Aquisição de Patrulha Mecanizada, Conforme Contrato de Repasse nº 878315/2018, firmado entre o Município de Terra Nova - BA e o Ministério da Agricultura e Pecuária e Abastecimento MAPA/ Caixa Econômica Federal, conforme especificado no Anexo I do edital de licitação e mediante condições estabelecidas na Lei Federal nº. 10.520/02 e subsidiariamente Lei Federal nº. 8.666/93. A Pregoeira declarou vencedora a Empresa: **YANMAR SOUTH AMÉRICA INDÚSTRIA DE MÁQUINAS LTDA**, Inscrito no CNPJ sob nº 08.263.434/0001-96, localizada na Rua Eduardo Borsari, nº 1595 – Distrito Industrial Domingos Giomi, Indaituba/SP, CEP: 13.347-320, referente ao **Pregão Presencial Nº 010/2019** com o menor valor global de: **R\$ 101.000,00 (cento e um mil reais)**.

Publique-se e cumpra-se.
Terra Nova, 26 de abril de 2019.

Daniely Aragão Sousa
Pregoeira

Prefeitura Municipal de Terra Nova



Prefeitura Municipal de Terra Nova

Estado Da Bahia

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº02 – TERRA NOVA BA - CEP.: 44270.000.
FONE:(075) 238-2061 - 238-2062 - FAX: 238-2098 - C.N.P.J. nº 13.824.511/0001-70

HOMOLOGAÇÃO

A Prefeita Municipal de Terra Nova, no uso de suas atribuições legais, e com fundamento no art. 4º, XXII, da Lei nº 10.520/2002, resolve **HOMOLOGAR** o resultado do procedimento licitatório na modalidade **Pregão Presencial nº 010/2019**, tipo menor valor global, destinado à aquisição de Patrulha Mecanizada, Conforme Contrato de Repasse nº 878315/2018, firmado entre o Município de Terra Nova - BA e o Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento MAPA/ Caixa Econômica Federal, conforme especificado no Anexo I do edital de licitação e mediante condições estabelecidas na Lei Federal nº. 10.520/02 e subsidiariamente Lei Federal nº. 8.666/93. **EMPRESA VENCEDORA: YANMAR SOUTH AMÉRICA INSDÚSTRIA DE MÁQUINAS LTDA**, Inscrito no CNPJ sob nº 08.263.434/0001-96, localizada na Rua Eduardo Borsari, nº 1595 – Distrito Industrial Domingos Giomi, Indaituba/SP, CEP: 13.347-320, referente ao **Pregão Presencial Nº 010/2019** com o menor valor global de: **R\$ 101.000,00 (cento e um mil reais)**. Consoante adjudicação realizada pelo Pregoeiro Oficial do Município, nos termos da Ata lavrada em sessão pública no dia **08/04/2019**. Fica convocado o adjudicatário do objeto desta Licitação, a comparecer no Setor de Contratos da Prefeitura Municipal, para assinar o contrato, no prazo de até 02 (dois) dias corridos, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 7º da Lei nº. 10.520/02 e art. 81 da Lei nº 8.666/93.

Registre-se, Cumpra-se,

Publique-se e Lavre-se o Contrato.

Terra Nova, 26 de abril de 2019.

Marineide Pereira Soares

Prefeita Municipal de Terra Nova

Prefeitura Municipal de Terra Nova

Pregão Presencial

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA BAHIA
CNPJ n.º 13.824.511/0001-70
AVISO DE LICITAÇÃO - Pregão Presencial nº 016/2019

A Prefeitura Mun. de Terra Nova/BA, torna público que abriu Licitação na modalidade P. Presencial nº 016/2019, **Tipo:** Menor preço por lote. **Objeto:** Contratação de empresa para o fornecimento de combustível (em bomba), derivados de petróleo e correlatos, para manutenção dos veículos e máquinas da Prefeitura Municipal de Terra Nova. **Data de Abertura: DIA 20 (VINTE) DE MAIO DE 2019, ÀS 10:00 HORAS**, na Sala de Licitações desta Prefeitura. Os interessados poderão obter o Edital pelo site: <http://www.ipmbrasil.org.br/diariooficial/ba/pmterranova/licitacoes>, informações adicionais com o Setor de Licitações, pelo telefone 75-3238-2061/2062 ou e-mail: copelpmtn02@outlook.com; Terra Nova/BA, 08/05/19 – Daniely Aragão Sousa – Pregoeira.

Prefeitura Municipal de Terra Nova

Tomada de Preço

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA BAHIA
CNPJ n.º 13.824.511/0001-70

AVISO DE LICITAÇÃO – TOMADA DE PREÇOS Nº 003/2019.

O Presidente da Comissão de licitação da Prefeitura Mun. de Terra Nova/BA, torna público nova data da Tomada de Preços nº 003/2019, **Tipo:** Menor Valor Global. **Objeto:** Contratação de empresa para Pavimentação e Drenagem Superficial da Rua Alto da Paz, situada na sede do município de Terra Nova/BA. **Convênio SICONV nº 875593/2018.** **Data de Abertura: DIA 24 (VINTE E QUATRO) DE MAIO DE 2019, ÀS 10:00 HORAS,** na Sala de Licitações desta Prefeitura. Os interessados poderão obter o Edital pelo site: <http://www.ipmbrasil.org.br/diariooficial/ba/pmterranova/licitacoes>, informações adicionais com o Setor de Licitações, pelo telefone 75-3238-2061/2062 ou e-mail: copelpmtn02@outlook.com; Terra Nova/BA, 08/05/19 – José Lazaro Ferreira dos Santos – Presidente da CPL.

Prefeitura Municipal de Terra Nova

Decreto

PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

DECRETO Nº 66/2019, de 08 de maio de 2019

Regulamenta a Ouvidoria do Município de Terra Nova, subordinada ao Gabinete da Prefeita (GAPRE) dispendo sobre o seu funcionamento e dá outras providências.

MARINEIDE PEREIRA SOARES, Prefeita Municipal de Terra Nova, Estado da Bahia, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, Considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, DECRETA:

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria do Município que será subordinada ao Gabinete da Prefeita (GAPRE) e será regulamentada nos termos deste Decreto.

Art. 2º. A Ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º. A Ouvidoria do Município de Terra Nova tem as seguintes atribuições:

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 do município de Terra Nova ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Rua Dr Fabio Godofredo Pacheco Pereira | 02 | Caipe | Terra Nova-Ba

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;

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

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciadores;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

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

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades à Prefeita;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente 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;

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

v

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Capítulo II DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 4º. São direitos básicos do usuário:

- I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e
- V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 5º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR


PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º. 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 esta Lei.

Art. 7º. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário, e

VII - satisfação do usuário.

Art. 8º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 9º. O não cumprimento do disposto do art. 8º deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 10º. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR


PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria;
- II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria;
- III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 11º. 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, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 12º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria.

Art. 13º. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

Art. 14º. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

SEÇÃO I PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 15º. As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e
- II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 16º. As denúncias recebidas pela Ouvidoria poderão ser encerradas quando:

- I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III - o denunciante:
 - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
 - b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II DOS PRAZOS

Art. 17º. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 18º. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

- 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 deste artigo, 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 do órgão ou entidade na internet.

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR


PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 19º. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 20º. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 21º. A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 22º. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Art. 23º. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 24º. O mandato do Ouvidor será de 2 (dois) anos, permitida a recondução;

§ 1º O Ouvidor será designado pela Prefeita.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias o Ouvidor designará seu substituto.

Art. 25º. Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Terra Nova;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

Art. 26º. Compete ao Ouvidor do Município:

I - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Terra Nova, à população;

IV - recomendar 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.

Art. 27º. O desempenho da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira com experiência mínima de atuação na área de Um ano, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados.

Art. 28 Integram a estrutura da Ouvidoria:

I - Coordenação Geral De Ouvidoria Pública;

II - Divisão de Ouvidoria;

III - Divisão de Relacionamento com a sociedade;

IV - Ouvidorias Setoriais.

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

Capítulo IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 29º. À Ouvidoria será assegurado acesso direto à Prefeita, Secretários, Diretores, Coordenadores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Terra Nova, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 30º. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Terra Nova deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 31º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar dois servidores municipais para atuarem como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria.

Capítulo V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32º. O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal e Estadual e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 33º. Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

Art. 34 A Prefeitura Municipal de Terra Nova assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria do município.

Art. 35 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE

Prefeitura Municipal de Terra Nova



PREFEITURA MUNICIPAL DE
TERRA NOVA

Art. 36 Revoga-se as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Municipal de Terra Nova - Bahia, 08 de maio de 2019


MARINEIDE PEREIRA SOARES
Prefeita Municipal

RUA DR. FLÁVIO GODOFREDO PACHECO PEREIRA, Nº 02
TERRA NOVA - BAHIA | CEP: 44.270-000
TEL: 75 3238-2061/2062 | FAX: 75 3238-2098
E-MAIL: PREFEITURA@TERRANOVA.BA.GOV.BR

PREFEITURA MUNICIPAL DE TERRA NOVA
CNPJ: 13.824.511/0001-70
ESTADO DA BAHIA
GABINETE DA PREFEITA - GAPRE