



Diário Oficial do MUNICÍPIO

ANO 2026

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO-BA

A PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO, ESTADO DA BAHIA, VISANDO A TRANSPARÊNCIA DOS SEUS ATOS, VEM A PUBLICAR:

ASSINADO DIGITALMENTE
J. J. S. SILVA LTDA:21784056000154
CNPJ: 21.784.056/0001-54
Conforme MP 2.200-2/01
ICP-Brasil - IT

SUMÁRIO

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 06/2026

DISPÕE SOBRE AS NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO, TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NO ÂMBITO DA SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO-BA:

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

A Lei vale para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive aos Tribunais de Conta e Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.



GESTOR: MARCOS ANDREI SOUZA GONÇALVES DA SILVA

Aponte sua câmera para o QRCode para visualizar a publicação em seu dispositivo

Estado da Bahia, Prefeitura Municipal de Juazeiro, Praça Barão do Rio Branco, nº 01 - Centro - CEP: 48903-400



Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico
<https://indap.org.br/>
Sistema GedIndap - Atualização diária do sistema - Tipo Programa: GI-07 - Campo de aplicação
Certificado de Registro de Programas de Computador - Processo nº: BR 51 2017 000515-0 - INPI

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001,
que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



A Prefeitura Municipal de Juazeiro, Estado da Bahia, visando a transparência dos seus atos, vem a PUBLICAR:



P R E F E I T U R A
JUAZEIRO
PRESENTE NO FUTURO DA GENTE

Transparência
Pública e Ouvidoria

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 06/2026.

DISPÕE SOBRE AS NORMAS E PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO, TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E FORTALECIMENTO DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA NO ÂMBITO DA SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO-BA:

A SECRETÁRIA DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E OUVIDORIA E A CONTROLADORIA INTERNA DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO – BA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação municipal vigente:

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art.5 da Constituição Federal (Lei de Acesso à Informação);

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal Nº 565/2016, que estabelece diretrizes locais sobre atendimento ao cidadão e o funcionamento da Ouvidoria Municipal;

CONSIDERANDO o art. 70 da Constituição Federal, que determina que a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da Administração Pública será exercida com apoio do sistema de controle interno;

CONSIDERANDO o art. 74, inciso I da CF/88, que confere ao controle interno a responsabilidade de avaliar o cumprimento das metas e a legalidade dos atos de gestão;

CONSIDERANDO a Resolução TCM/BA nº 1.120/2005, que institui o Sistema de Controle Interno Municipal;

A Prefeitura Municipal de Juazeiro, Estado da Bahia, visando a transparência dos seus atos, vem a PUBLICAR:



P R E F E I T U R A
JUAZEIRO
PRESENTE NO FUTURO DA GENTE

Transparência
Pública e Ouvidoria

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar e aprimorar os procedimentos internos de recepção, tratamento e resposta das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal;

CONSIDERANDO a importância do fortalecimento das práticas de transparência ativa e passiva na administração pública municipal;

RESOLVE expedir a seguinte Instrução Normativa:

Art. 1º – Normatizar os procedimentos internos relativos ao funcionamento da Ouvidoria do Município de Juazeiro – BA e à promoção da transparência pública, em conformidade com os princípios da legalidade, moralidade, publicidade, eficiência, inovação e participação popular.

Art. 2º – O atendimento ao cidadão será realizado de forma acessível, eficiente e humanizado, por meio canais presenciais e eletrônicos disponibilizados pela Secretaria de Transparência Pública e Ouvidoria.

§1º O atendimento presencial será prestado em dias úteis, das 09h às 13h, na sede Ouvidoria Municipal, podendo ser ajustado mediante regulamentação específica ou por necessidade administrativa.

§ 2º O atendimento eletrônico será realizado, preferencialmente, por meio da **plataforma oficial da Ouvidoria**, acessível no sistema digital utilizado pela Prefeitura de Juazeiro, disponível no endereço eletrônico: <https://juazeiro.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=15>.

§3º O formulário eletrônico permanecerá disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia**, todos os dias da semana.

§4º A identidade do manifestante será resguardada sempre que solicitada ou nos casos em que a legislação exigir, garantindo-se o sigilo e a proteção de dados pessoais conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

Art. 3º – As manifestações recebidas serão classificadas nas seguintes naturezas:

I – Sugestão

P R E F E I T U R A
JUAZEIRO
PRESENTE NO FUTURO DA GENTETransparência
Pública e Ouvidoria

- II – Elogio
- III – Solicitação
- IV – Reclamação
- V – Denúncia
- VI – Pedido de acesso à informação
- VII – Outras manifestações previstas em normativos futuros ou pela plataforma oficial da Ouvidoria.

Art. 4º. Os prazos para resposta às manifestações obedecerão à legislação vigente, conforme a natureza da demanda:

I– Para manifestações gerais (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações), o prazo para resposta é **de até 20 (vinte) dias corridos, prorrogável por mais 10 (dez) dias corridos**, mediante justificativa formal. Esse prazo pode ainda ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias corridos, conforme previsto nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

II– Para pedidos de acesso à informação, o prazo para resposta é **de até 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dia corridos**, mediante comunicação expressa e justificativa ao solicitante, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

III- A prorrogação de qualquer um dos prazos mencionados deverá ser previamente comunicado à Ouvidoria para fins de registro e controle interno, bem como, no caso de pedidos de acesso à informação, deverá ser informada diretamente ao solicitante, com a devida justificativa, conforme determina a Lei nº 12.527/2011.

§1º A Ouvidoria Municipal terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, para realizar a triagem e o devido encaminhamento ao setor competente.

§2º Os órgão e secretarias municipais deverão apresentar a resposta ao cidadão nos prazos previstos no art. 4º, incisos I e II, contados do recebimento da solicitação, contendo: análise da situação, medidas adotadas e, se for o caso, a justificativa técnica para eventual não atendimento da demanda.

P R E F E I T U R A
JUAZEIRO
PRESENTE NO FUTURO DA GENTETransparência
Pública e Ouvidoria

§3º As respostas encaminhadas à Ouvidoria deverão ser claras, objetivas, fundamentadas e redigidas em linguagem acessível ao cidadão.

§4º Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos, sem apresentação de justificativas formal, a Secretaria de Transparência Pública e Ouvidoria expedirá Notificação Oficial ao setor omissor, solicitando resposta imediata;

§5º Persistindo a omissão ou havendo reincidência no descumprimento injustificado dos prazos, a Secretaria de Transparência Pública e Ouvidoria encaminhará o caso à Controladoria Geral do Município, para as providências cabíveis, sem prejuízo da comunicação à Procuradoria Geral do Município, para apuração de eventual responsabilidade funcional, administrativa ou civil dos agentes públicos envolvidos.

Art. 5º – A Secretaria de Transparência Pública e Ouvidoria é responsável por manter atualizadas, de forma contínua, as informações no Portal da Transparência do Município, conforme determina a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

§1º Para o cumprimento dessa obrigação, os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de dados e documentos feitas pela Secretaria de Transparência Pública e Ouvidoria no prazo de **até 5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento da solicitação, salvo justificativa formal aceita pela Secretaria demandante.

§2º A recusa injustificada, a omissão deliberada ou o atraso no fornecimento das informações solicitadas para fins de transparência ativa poderá ensejar advertência formal e, em caso de reincidência, comunicação à Controladoria Geral do Município e à Procuradoria Geral do Município para apuração de responsabilidade funcional e eventual infração administrativa.

§3º Caberá também à Secretaria promover ações de estímulo à transparência ativa, ao governo aberto e à cultura de dados acessíveis, no âmbito da Administração Pública Municipal, inclusive por meio de capacitações, campanhas educativas e integração com demais secretarias e órgãos.

Art. 6º – Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

A Prefeitura Municipal de Juazeiro, Estado da Bahia, visando a transparência dos seus atos, vem a PUBLICAR:



P R E F E I T U R A
JUAZEIRO
PRESENTE NO FUTURO DA GENTE

Transparência
Pública e Ouvidoria

Parágrafo único. Aplicam-se, de forma subsidiária, as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos), bem como demais normas correlatas à gestão pública participativa, à proteção de dados pessoais e à transparência na administração pública.

Juazeiro – BA, 13 de fevereiro de 2026.

Luiza Sento Sé Guerra
Secretária de Transparência Pública e Ouvidoria
Município de Juazeiro – BA

Eugênio Santos Miranda
Controlador Interno do Município de Juazeiro-BA

EUGENIO DOS
SANTOS
MIRANDA:999968
04534

Assinado de forma digital
por EUGENIO DOS SANTOS
MIRANDA:99996804534
Dados: 2026.03.04 14:12:15
-03'00'



Documento assinado digitalmente
LUIZA SENTO SE GUERRA
Data: 04/03/2026 13:03:03-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>