

**PORTARIA Nº 23/2019, DE 11 DE JANEIRO DE 2019.
DISPÕE SOBRE DESIGNAÇÃO DE SERVIDORA
RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE JUQUIÁ.**

GILBERTO TADASHI MATSUSUE, Prefeito Municipal em exercício do Município de Juquiá, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas por Lei e;

Considerando o Decreto Estadual nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999;

RESOLVE:

1º- Designar a servidora RAFAELA ESTEFANI SOARES DE OLIVEIRA, portadora do RG. nº 50.077.096-7, CPF. nº 470.848.338-46, ocupante do Cargo Efetivo de Auxiliar Administrativo, para atuar como **OUVIDORA** do Sistema Único de Saúde do Município de Juquiá, com as seguintes atribuições:

- I - receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
- II - prestar informações às demandas recebidas;
- III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;
- IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- VI - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;
- VII - identificar e comunicar ao Poder Executivo, eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
- VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;
- IX - elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;
- X - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- XI - estimular a participação do cidadão na fiscalização, contribuindo para o planejamento dos serviços públicos;
- XII - elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação.

§ 1º- Qualquer interessado poderá solicitar acesso a informações, por meio do telefone (13) 3844-6111 - ramal 220, no Departamento Municipal de Saúde, situado a Rua Mohamad Said Hedjazi, nº 42 – Bairro Floresta – Juquiá/SP – CEP. 11.800-000, no e-mail: ouvidoriasaude@juquia.sp.gov.br. ou no formulário eletrônico: www.juquia.sp.gov.br/Ouvidoria.

§ 2º- Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 3º- Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

§ 4º- As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos.

§ 5º- A Ouvidoria terá o prazo de 20 (vinte) dias para disponibilização da informação solicitada, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

2º- A Ouvidora terá mandato de 2 (dois) anos sendo permitida a recondução de forma sucessiva.

3º- A presente designação não será remunerada, sendo considerado serviço público relevante.

4º- Esta Portaria terá efeito a partir da presente data.

5º- Revogam-se as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUQUIÁ, 11 DE JANEIRO DE 2019.

GILBERTO TADASHI MATSUSUE
Prefeito Municipal em exercício