



**PORTARIA Nº 103/2021, DE 19 DE JANEIRO DE 2021.**

**DISPÕE SOBRE DESIGNAÇÃO DE SERVIDORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JUQUIÁ.**

GILBERTO TADASHI MATSUSUE, Prefeito Municipal de Juquiá, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e ;

Considerando a edição da Lei Municipal nº 897, de 06 de Novembro de 2019, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria no Município;

RESOLVE:

**1º-** Designar a servidora **KATIA REGINA DE ANDRADE**, portadora do RG. 45.780.798-2, CPF. 331.485.078-60, ocupante do Cargo de Assessora da Secretaria de Assuntos Jurídicos, para atuar na **OUVIDORIA GERAL do Município de Juquiá**, com as seguintes atribuições:

- I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;
- II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;
- III - garantir resposta ao cidadão, no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa;
- IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
- V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;
- VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
- VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou



atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade;

XII – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

XIII – 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;

XIV – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

XV – recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

XVI – celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

**2º-** Qualquer interessado poderá solicitar acesso a informações, por meio do telefone (13) 3844- 1042, no CIC- Centro de Integração da Cidadania, na Rua 10 de Abril, nº 153- Centro e no e-mail: [ouvidoria@juquia.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@juquia.sp.gov.br).

**3º-** As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até (30) trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

**4º-** As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias,



contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**5º-** O Ouvidor terá mandato de 2 (dois) anos sendo permitida a recondução de forma sucessiva.

**6º-** A presente designação não será remunerada, sendo considerado serviço público relevante.

**7º-** Esta Portaria terá efeito a partir da presente data, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUQUIÁ, 19 DE JANEIRO DE 2021.

GILBERTO TADASHI MATSUSUE  
Prefeito Municipal