



# Prefeitura Municipal de Jacupiranga

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Hilda Mohring de Macedo, 777 - fone (13)3864.6400 - CNPJ/MF 46.582.185/0001-90 - e-mail [prefeitura@jacupiranga.sp.gov.br](mailto:prefeitura@jacupiranga.sp.gov.br)

## PORTARIA N.º 12.970, DE 16 DE MAIO DE 2019.

### DISPÕE SOBRE DESIGNAÇÃO DE SERVIDORA RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE JACUPIRANGA.

DÉBORA CRISTINA VOLPINI ANDRÉ, Prefeita Municipal de Jacupiranga, 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 10.294, de 20 de abril de 1999;

### RESOLVE

**Art.1º**- Designar a servidora **JÉSSICA TOMCZIK MATTOS**, RG N° 47.227.967-1 e CPF.: 395.437.978-38, ocupante do Cargo efetivo de Escriturária, para atuar como **OUVIDORA** do Sistema Único de Saúde do Município de Jacupiranga, 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 de 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 de 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;

§ 1º - Qualquer interessado poderá solicitar acesso a informação, por meio do telefone (13) 38645745, no Departamento Municipal de Saúde, situado à Eunice Carneiro de Paula s/nº – Centro – Jacupiranga/SP – CEP 11940-000, no e-mail [ouvidoriasaude@jacupiranga.sp.gov.br](mailto:ouvidoriasaude@jacupiranga.sp.gov.br).

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



# Prefeitura Municipal de Jacupiranga

ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Hilda Mohring de Macedo, 777 - fone (13)3864.6400 - CNPJ/MF 46.582.185/0001-90 - e-mail prefeitura@jacupiranga.sp.gov.br

§ 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 esse prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

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

Art. 3º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JACUPIRANGA, 16 DE MAIO DE 2019.

  
**DÉBORA CRISTINA VOLPINI ANDRÉ**  
Prefeita Municipal