



CÂMARA MUNICIPAL DE JUQUIÁ **ESTADO DE SÃO PAULO**

PORTARIA Nº 004/2019, DE 11 DE JANEIRO DE 2019 “DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E DESIGNAÇÃO DE SERVIDOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUQUIÁ.”

NAZEM JAZE, Presidente da Câmara Municipal de Juquiá, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas por Lei e;

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

Considerando, ainda a portaria nº 006/2017 desta Edilidade que dispõe sobre a regulamentação do acesso a informações previsto na Lei Federal nº 12.527/2011,

RESOLVE:

Art. 1º- Criar no âmbito da Câmara Municipal de Juquiá o Serviço de Ouvidoria.

Art. 2º - Designar o servidor **ALEF MACEDO LOPES**, portador do RG. 42.943.108-9, CPF.415.198.158-67, ocupante do Cargo de Assistente Administrativo, para atuar na como responsável geral da **OUVIDORIA da Câmara Municipal de Juquiá**, com as seguintes atribuições:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a ele encaminhadas por usuários;

Telefax: (0xx13) 3844-1552 / 3844-1354 / 3844-1746

E-mail: camarajuquia@juquianet.com.br

Home Page: www.camarajuquia.sp.gov.br

Rua Martins Coelho, 96 – Centro – CEP 11800-000 – JUQUIÁ – SÃO PAULO



CÂMARA MUNICIPAL DE JUQUIÁ **ESTADO DE SÃO PAULO**

III – receber, analisar e responder exclusivamente às denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/ 2017;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 3º- Qualquer interessado poderá solicitar acesso a informações, por meio do telefone (13) 3844-1552 - ramal 216, e no e-mail ouvidoria@camarajuquia.sp.gov.br.

Telefax: (0xx13) 3844-1552 / 3844-1354 / 3844-1746

E-mail: camarajuquia@juquianet.com.br

Home Page: www.camarajuquia.sp.gov.br

Rua Martins Coelho, 96 – Centro – CEP 11800-000 – JUQUIÁ – SÃO PAULO



CÂMARA MUNICIPAL DE JUQUIÁ **ESTADO DE SÃO PAULO**

Art. 4º- A ouvidoria deverá 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.

Art. 5º- A ouvidoria poderá 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.

Art. 6º- O Ouvidor terá mandato permanente.

Art. 7º- A presente designação não será remunerada, sendo considerado serviço público relevante.

Art. 8º- Esta Portaria terá efeito a partir da presente data, revogadas as disposições em contrário.

Plenário, Vera Lúcia Guedes, 11 de janeiro de 2019.

NAZEM JAZE
Presidente

Telefax: (0xx13) 3844-1552 / 3844-1354 / 3844-1746

E-mail: camarajuquia@juquianet.com.br

Home Page: www.camarajuquia.sp.gov.br

Rua Martins Coelho, 96 – Centro – CEP 11800-000 – JUQUIÁ – SÃO PAULO