

## **SÃO PAULO PREVIDÊNCIA – SPPREV**

### **Portaria do Diretor Presidente, de 26-5-2010**

Institui a ouvidoria na São Paulo Previdência – SPPREV  
O Diretor Presidente da São Paulo Previdência – SPPREV  
decide:

Art. 1º - Fica criada no âmbito da São Paulo Previdência - SPPREV a Ouvidoria, nos termos do artigo 8º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 e o Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

§ 1º - O Ouvidor será um servidor da São Paulo Previdência, já designado por ato do Diretor Presidente.

§ 2º - O Ouvidor exercerá suas funções pelo período de 01 (um) ano, permitida a recondução.

§ 3º - O Ouvidor terá sua atuação pautada nas competências, prerrogativas e atribuições previstas nos artigos 1º a 4º do Decreto nº 44.074, de 1º de julho de 1999.

Art. 2º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Art. 3º - A Ouvidoria se pautará pelos princípios da transparência, informalidade e celeridade.

Art. 4º - A Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

I - estabelecer canais de comunicação com o cidadão, através de atendimento pessoal, telefônico, por fax, carta ou e-mail, para o recebimento de reivindicações e sugestões e, prestação de informações;

II - receber, acompanhar a tramitação, a análise e a divulgação

ao interessado da solução dada às sugestões, reclamações, denúncias ou propostas de cidadãos e entidades, enviadas a São Paulo Previdência;

III - manter contato e desenvolver gestões conjuntas com os chefes das unidades da SPPREV, a fim de que as demandas apresentadas sejam adequadamente examinadas, atendidas, encaminhadas e respondidas;

IV - sugerir ao Diretor Presidente da São Paulo Previdência a realização de estudos, a adoção de medidas ou expedição de recomendações, visando a regularidade e o aperfeiçoamento das atividades do órgão;

V - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria e das respostas aos cidadãos, sobre as providências adotadas e nível de satisfação alcançado, em função de suas reivindicações e sugestões;

VI - elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação de suas atividades.

Parágrafo único - a Ouvidoria manterá sigilo da fonte, sempre que esta solicitar.

Art. 5º - As informações solicitadas pela Ouvidoria deverão ser atendidas com presteza, no prazo de dez dias úteis, se outro não for estabelecido, em cada caso concreto, de acordo com a urgência e/ou complexidade.

Art. 6º - O Diretor Presidente designará um servidor de cada Departamento, a quem competirá prestar serviços de apoio à Ouvidoria, mediante rápida transmissão do pedido de informações ou esclarecimentos ao responsável, ficando incumbido também do controle do prazo para resposta.

Art. 7º - Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação. (Portaria SPPREV nº 188/2010)