Nº 113 - DOE – 17/06/2024 – p.

FUNDAÇÃO ONCOCENTRO DE SÃO PAULO - FOSP

PORTARIA NORMATIVA Nº 009/2024, DE 10 DE JUNHO DE 2024

O DIRETOR-PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO ONCOCENTRO DE SÃO PAULO - FOSP, no uso de suas atribuições legais, considerando que a Lei n. 10.294, de 20 de abril de 1999 estabelece as normas básicas de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo;

Considerando que o referido diploma legal define a instituição de Ouvidorias e Comissões de Ética em todos os órgãos e entidades integrantes da Administração Pública (artigo 8º, §1º, letra "a") para a melhoria da qualidade do atendimento ao usuário dos serviços públicos;

Considerando as disposições do decreto n. 43.958, de 20 de abril de 1999, que regulamenta a composição e determina a implantação das Ouvidorias dos Serviços Públicos.

RESOLVE:

Art. 1º - Atribuir à Sra. VERA LÚCIA DE SIQUEIRA, brasileira, divorciada, assistente social, portadora do RG nº 13695640-3 e do CPF nº 212.700.818-96, residente e domiciliada na Rua Ferreira Peixoto, 27, Jardim Hercília, nesta Capital, CEP 03557-060, nos termos do que prevê a Lei n. 10.294, de 20/04/1999, o exercício das funções de OUVIDOR da FUNDAÇÃO ONCOCENTRO DE SÃO PAULO - FOSP, pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data da publicação deste ato.

Parágrafo Único - Fica designada SUPLENTE a Sra. ALESSANDRA DE JESUS TEIXEIRA, brasileira, solteira, assistente técnica, portadora do RG nº 47056641-3 e do CPF nº 425.948.628-43, residente e domiciliada na Rua Victorio Chiarotti, 243, Jardim Bela Vista, Mauá - SP CEP 09340-350.

Art. 2º - Compete ao Ouvidor:

- I - Exercer a função de representante do cidadão junto à FOSP;
- II - Agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - Facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - Encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V - Ter acesso aos setores da FOSP, responsáveis pelo atendimento aos usuários dos serviços prestados para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VI - Identificar problema no atendimento do usuário;
- VII - Sugerir soluções de problemas identificados na FOSP;
- VIII - Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- X - Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- X - Estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI - Estimular todos os setores da FOSP a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação de serviço.

Art. 3º - O Ouvidor reportar-se-á ao Diretor-Presidente, devendo apresentar-lhe relatórios semestrais de sua atividade, sem prejuízo de outros parciais que se façam necessários, cabendo-lhe manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes de aplicativos que serão disponibilizados na Rede Executiva do Governo.

Art. 4º - O Ouvidor exercerá suas funções com as seguintes prerrogativas:

- I - Solicitar informações e documentos a todos os setores da FOSP;
- II - Participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- III - Solicitar esclarecimentos dos funcionários para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;
- IV - Propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;
- V - Formar comitês de usuários para apurar a opinião do usuário;
- VI - Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição.

Art. 5º - No exercício de suas funções, o Ouvidor deverá:

I - Dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

II - Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;

III - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IV - Zelar pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

V - Resguardar o sigilo das informações.

Art. 6º - Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.