



Diário Oficial

PODER
Executivo

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 124 • Número 145 • São Paulo, quarta-feira, 6 de agosto de 2014

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PORTARIA Nº 24, DE 05 DE AGOSTO DE 2014

O Diretor Presidente da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, estabelecidas no artigo 45 do Estatuto Social desta, expede a seguinte Portaria:

Artigo 1º - Fica instituído no âmbito da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo o serviço de Ouvidoria, em atenção ao disposto na Lei Estadual nº 10.294 de 20 de abril de 1999 e no Decreto Estadual nº 44.074 de 01 de julho de 1999.

Artigo 2º - A Ouvidoria se pautará pelos princípios da transparência, impessoalidade e imparcialidade.

Artigo 3º - O ouvidor designado exercerá suas funções pelo período de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

Artigo 4º - O ouvidor, no exercício de suas funções, terá por atribuições:

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

II – receber e acompanhar a análise e a tramitação de reclamações, denúncias, sugestões ou propostas encaminhadas à SP-PREVCOM, divulgando aos interessados sua solução;

III - manter contato e desenvolver gestões conjuntas com as áreas envolvidas para solução do problema observando as competências específicas;

IV – sugerir ou recomendar ao Diretor Presidente da Fundação a realização de estudos ou a adoção de medidas visando à regularidade e o aperfeiçoamento das atividades do órgão;

V - elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação de suas atividades;

VI - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria, inclusive quanto às providências adotadas e o nível de satisfação alcançado.



Diário Oficial

PODER
Executivo

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 124 • Número 145 • São Paulo, quarta-feira, 6 de agosto de 2014

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Artigo 5º - O ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político – partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário.

Artigo 6º - A Ouvidoria manterá sigilo da fonte quando solicitado, observando os padrões éticos de conduta e comportamento, bem como o Código de Ética da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – SP-PREVCOM.

Artigo 7º - O prazo para atendimento das solicitações será de 10 (dez) dias úteis se outro não for estabelecido, conforme a urgência e/ou complexidade do caso.

Artigo 8º - Os Dirigentes e/ou responsáveis pelas áreas relacionadas deverão adotar as medidas necessárias para que as solicitações da Ouvidoria sejam prontamente atendidas dentro dos parâmetros estabelecidos por esta Portaria.

Artigo 9º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

CARLOS HENRIQUE FLORY

Diretor Presidente



Diário Oficial

Estado de São Paulo

Geraldo Alckmin - Governador

PODER
Executivo

SEÇÃO I

Palácio dos Bandeirantes Av. Morumbi 4.500 Morumbi São Paulo CEP 05650-000 Tel. 2193-8000

Volume 124 • Número 145 • São Paulo, quarta-feira, 6 de agosto de 2014

www.imprensaoficial.com.br

imprensaoficial

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO