



ORAL 05 - OUVIDORIA DA FOA: NOVA REALIDADE

Renato Salviato Fajardo*

Com a recente implantação da Ouvidoria Local, observa-se necessário que os colaboradores da FOA tenham conhecimento desta estrutura, suas funções e modo de atuação, para que os serviços prestados pela Unidade Universitária alinhem-se com preceitos da excelência e colaborem para que seus resultados favoreçam harmonia da relação com concidadãos beneficiários. Considerando-se que a FOA oferece assistência odontológica na região e além dela, além de receber alunos de graduação, pós-graduação e cursos de diversos formatos, cabe lembrar que o ouvidor tem como função encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação, além de identificar problemas no atendimento do usuário. Também atua na prevenção e solução de conflitos e estimula a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos. Ele deve ainda agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário e facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria. O conceito de ouvidoria vem se desenvolvendo no Estado de São Paulo desde 1999, através da Lei nº 10.294/99 que Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências e Decreto nº 44.074/99 que Regulamenta a composição e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos, instituídas pela Lei nº 10.294. Em nossa Universidade, a Resolução UNESP nº 3/2003, Cria a Ouvidoria de Serviços Públicos na Reitoria da Unesp e no ano passado nossa diretora expediu a Portaria GD-FOA 93/2013, consolidando o movimento no Câmpus dando-lhe visibilidade em seu *site*, com e-mail, telefone e equipe, assim como em todas Unidades Universitárias que compõem a Instituição. Desta forma, o Governo do Estado de São Paulo vem articulando e consolidando a presença de ouvidorias em suas mais diversas estruturas incluindo-se autarquias como as Universidades Públicas, com destaque a atividades que caracterizam-se por prestação de serviços diretamente voltados a populações. A apresentação deste tema busca, portanto, criar espaço para que nossa comunidade unespiana possa compreender e interagir com propriedade com esta nova e importante organização com perspectiva de avançarmos na satisfação de quem procura por nossos serviços e manutenção da reputação elevada conquistada por anos de trabalho.

17