

# FUNDAÇÃO INSTITUTO DE TERRAS - ITESP

## CARTA DE SERVIÇOS

A carta de serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços prestados pela Fundação Instituto de Terras - Itesp. Ela contempla as formas de acesso, padrões e o compromisso de atendimento usuário.

### A FUNDAÇÃO INSTITUTO DE TERRAS ITESP

A Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo – “José Gomes da Silva” – (ITESP) está vinculada à Secretaria da Agricultura e Abastecimento e atualmente é o órgão responsável pelo planejamento e execução das políticas agrária e fundiária do estado de São Paulo.

Todas as suas ações são pautadas pelo resgate da cidadania, uso sustentável e preservação dos recursos naturais, e desenvolvimento social e econômico. Atua também com os pequenos produtores rurais para gerar mais renda no campo e inseri-los em programas de acesso ao mercado.

A Fundação Itesp é responsável atualmente por 140 assentamentos numa área total de 153.539,52 hectares. A instituição presta ainda assistência técnica a 1.445 famílias quilombolas, em 14 municípios nas regiões do Vale do Ribeira, Vale do Paraíba e de Sorocaba. Além disso, o Itesp já entregou mais de 45.000 títulos de propriedade no programa de Regularização Fundiária Urbana e Rural.

A Fundação Itesp presta assistência técnica para 7.133 famílias distribuídas em 140 assentamentos que estão presentes em 40 municípios. Somente no Pontal do Paranapanema são 98 assentamentos e 4.913 famílias.

O campo de atuação nos assentamentos rurais é vasto. A Fundação Itesp presta o serviço de Assistência Técnica e Extensão Rural de excelência buscando dar oportunidade para que os produtores rurais utilizem as melhores técnicas de serviço com o objetivo de alavancar a produção, assim terão melhor acesso ao mercado e posteriormente uma renda melhor para a família. A renda mensal dos assentamentos rurais do Estado de São Paulo atualmente é de 3,1 salários-mínimos.

## **REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA URBANA E RURAL**

O Programa de Regularização Fundiária Urbana e Rural é uma ação social do Governo de São Paulo, executada pela Fundação Itesp, em parceria com os municípios paulistas. Por meio desse programa, são identificadas áreas passíveis de regularização fundiária e outorgados títulos de propriedade ou de domínio, de legitimação de posse e de legitimação fundiária, conforme a situação jurídica de cada área apontada pelas prefeituras e sem nenhum custo para os beneficiários, em geral moradores de áreas com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). A regularização proporciona desenvolvimento, cidadania, geração de renda, segurança jurídica para as famílias e arrecadação para os municípios.

O programa também permite que as prefeituras utilizem os materiais técnicos resultantes da regularização (plantas e memoriais descritivos) como fonte de informações para, por exemplo, o planejamento de novos melhoramentos públicos. O programa colabora para que as ações do Estado tenham seus custos reduzidos e seus resultados, ampliados. As ações de regularização fundiária executadas pela Fundação Itesp, tanto em áreas urbanas quanto rurais, estão presentes diversos municípios paulistas. Desde 1995, já foram concedidas mais de 40 mil escrituras, em parcerias com prefeituras e com a Procuradoria Geral do Estado.

## **FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO**

Compreender características, fragilidades e potenciais das unidades de produção familiares é algo que faz diferença no desenvolvimento dos assentamentos rurais. Conhecimentos especializados como o gerenciamento adequado das unidades produtivas e de empreendimentos cooperativos, o entendimento de cadeias produtivas e os sistemas de produção e comercialização podem influir, de forma decisiva, no desenvolvimento sustentável das comunidades rurais em que o Itesp atua. Porém, mais do que simplesmente um estímulo ao desenvolvimento, essas ações também visam a promoção da cidadania e o fortalecimento dos produtores rurais e das comunidades quilombolas.

## **COMUNIDADES QUILOMBOLAS**

A Fundação Itesp presta assistência técnica para 1.445 famílias quilombolas, distribuídas em 14 municípios. São 36 comunidades reconhecidas como remanescentes de quilombos pelo Governo do Estado de São Paulo, seis delas já tituladas em terras públicas estaduais.

O Itesp promove a capacitação dos beneficiários das comunidades de quilombos com políticas públicas de desenvolvimento em atividades agrícolas, manejo florestal, produção artesanal, comercialização, infraestrutura, ações nas áreas da saúde, educação, gestão social, meio ambiente e turismo, com fomento a geração de renda dos quilombolas e respeitando as suas tradições.

São vários programas que incentivam as comunidades, um dos principais é o Circuito Quilombola Paulista, que tem o objetivo de estimular o turismo agroecológico e cultural dos quilombos do Vale do Ribeira, Litoral Norte e Sudoeste do Estado de São Paulo.

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

As atividades da Fundação Itesp na Mediação de Conflitos Fundiários têm por objetivo permitir a busca por cidadania dos trabalhadores rurais, com vistas ao desenvolvimento humano, social e econômico, bem como a pacificação social por meio da segurança jurídica. Essa assessoria está vinculada à diretoria executiva.

O ato de mediar implica na manutenção do contato permanente com os trabalhadores rurais acampados, mediante visitas a campo e reuniões periódicas.

A Fundação Itesp prima pela manutenção do diálogo com os movimentos sociais e com proprietários ou detentores dos imóveis rurais em disputa. A função dessa diretoria é buscar uma solução para os problemas conflituosos e nesse ambiente, a instituição atua como mediadora.

## **AÇÕES DE TRABALHO**

### **SÃO PAULO TITULA**

Todos os beneficiários dos assentamentos estaduais, que explorem efetiva e regularmente lotes há pelo menos 10 (dez) anos terão direito ao título de domínio.

A emissão do título de domínio está prevista no Decreto nº 66.986 de 21/07/2022, o qual regulamenta os artigos 12-A a 12-F da Lei nº 4.957, de 30 de dezembro de 1985 (alterada pela Lei nº 17.517, de 8 de março de 2022, que dispõe sobre planos públicos de valorização e aproveitamento dos recursos fundiários).

O Título de Domínio pode ser solicitado diretamente no escritório do Itesp responsável pela administração do assentamento ou pelo endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=12161](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=12161)

### **REGULARIZAÇÃO FUNDIARIA URBANA E RURAL**

A política de regularização fundiária rural e urbana tem como objetivos estratégicos promover o desenvolvimento socioeconômico de pequenos agricultores e trabalhadores urbanos, legitimando suas posses; fornecer ao Estado mecanismos mais eficientes para a defesa de seus interesses nas ações de desapropriação indireta nas áreas abrangidas por unidades de conservação ambiental e em ações de desapropriação para fins de reforma agrária propostas pelo Incra; propiciar a solução de conflitos pela posse em áreas ocupadas por pequenos posseiros; criar alternativas para reassentamento ou desenvolvimento de

projetos de manejo sustentável para as comunidades tradicionais em unidades de conservação ambiental e arrecadar terras devolutas, por meio de ações reivindicatórias, e destiná-las ao assentamento de trabalhadores rurais.

Os trabalhos técnicos e jurídicos visam a identificar áreas passíveis de regularização fundiária. Esses serviços são pela Fundação Itesp, por meio do Programa de Regularização Fundiária Urbana e Rural, um projeto social do Governo do Estado de São Paulo voltado a pequenos posseiros da cidade ou do campo que, por causa de insegurança dominial sobre os imóveis que ocupam, convivem com conflitos pelo uso e posse da terra e com sérios obstáculos para o desenvolvimento social e econômico de suas comunidades.

O programa visa a identificar áreas passíveis de regularização fundiária e outorgar títulos de propriedade nesses locais conforme a legislação vigente. Essas ações serão feitas por meio de trabalhos técnicos e jurídicos de uma equipe multidisciplinar, formada por advogados, engenheiros agrimensores e cartógrafos, técnicos em agrimensura, cadistas, cadastradores e pessoal de apoio técnico e operacional.

Na implementação do programa, a Fundação Itesp utiliza uma moderna estrutura operacional para analisar a situação dominial das terras e buscar o apoio de parceiros, como a Procuradoria Geral do Estado, Secretarias de Estado, Ministério Público Estadual, Prefeituras e outros. A ênfase é para uma atuação harmônica entre todas as instituições participantes, de modo que seja possível a transferência de conhecimentos técnicos aos municípios envolvidos.

Com treinamentos específicos, as administrações municipais poderão executar rotineiramente a atualização das suas bases cadastrais, diminuindo custos, ampliando receitas e evitando gastos desnecessários com novos contratos de execução.

Desde 1995, já foram concedidos mais de 45 mil títulos de propriedade, em parcerias com prefeituras e com a Procuradoria Geral do Estado, por meio do Programa de Regularização Fundiária Urbana e Rural.

## **COMUNIDADES REMANESCENTES DE QUILOMOMBOS**

A Fundação Itesp tem, dentre suas atribuições o reconhecimento das comunidades remanescentes de quilombos e a regularização de suas áreas, além de prestar assistência técnica e promover a capacitação dos beneficiários quilombolas, complementada com políticas públicas de desenvolvimento em atividades agrícolas, manejo florestal, produção artesanal, comercialização, infraestrutura, com ações nas searas da saúde, educação, gestão social, meio ambiente, turismo, com incentivo a autonomia de acordo com o “modus vivendi”, em respeito às suas tradições.

Em 1998 foram reconhecidas as primeiras comunidades como remanescentes de quilombos que já somam 36 em todo o Estado, sendo 6 tituladas em terras públicas estaduais. Mais de 1,4 mil famílias vivem nas comunidades, localizadas em 14 Municípios: Eldorado, Iporanga, Jacupiranga, Salto de Pirapora, Ubatuba, Barra do Turvo, Itapeva, Cananeia, Iguape,

Capivari, Itatiba, Itaóca, Miracatu e Registro. As comunidades remanescentes quilombolas podem ser visualizadas pelo endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=3483](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=3483)

## **ASSENTAMENTOS RURAIS**

O Itesp implanta projetos de assentamentos de trabalhadores rurais em terras públicas estaduais com base na Lei nº 4.957/85, atualizada pela Lei 16.115/2016, que dispõe sobre os “Planos Públicos de Aproveitamento e Valorização dos Recursos Fundiários do Estado”.

A política de investimentos do Itesp nos assentamentos e comunidades quilombolas é ampla e diversificada: vai do levantamento do meio físico e projeto conservacionista da área devoluta ou imóvel público arrecadados, com o cálculo do módulo rural do assentamento, planejamento territorial dos lotes e das áreas quilombolas, estradas e áreas de Reserva Legal e Preservação Permanente.

Realiza a implantação da infraestrutura com a abertura de estradas, abastecimento de água com perfuração de poços artesianos, implantação de energia elétrica e construção de equipamentos para o apoio à organização das famílias e conservação de solos. O desenvolvimento dessas comunidades se dá por meio de programas/subprogramas institucionais como o fornecimento de sementes, mudas, calcário, pequenos animais, reflorestamento, educação ambiental, bem como os programas de crédito agrícola estadual e federal voltados para a agricultura familiar.

O Itesp presta assistência técnica a 7.133 famílias, que vivem em 140 assentamentos rurais, distribuídos em 40 municípios. A maior parte deles fica no Pontal do Paranapanema: 4.913 famílias em 99 assentamentos, em 13 municípios. Os assentamentos rurais podem ser visualizados pelo endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=3497](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=3497)

## **PROGRAMA PPAIS**

### **O que é PPAIS**

O Programa Paulista da Agricultura de Interesse Social – PPAIS é uma ação do Governo do Estado de São Paulo que visa estimular a produção e garantir a comercialização dos produtos da agricultura familiar paulista.

O PPAIS fomenta a comercialização da agricultura familiar paulista, e assim possibilita a melhora da qualidade de vida dos que trabalham no campo.

## Como Funciona?

No mínimo 30% dos recursos orçamentários destinados à compra de alimentos serão utilizadas para a compra direta de produtos da agricultura familiar, in natura e manufaturados, até o limite de R\$ 104 mil anuais por família, sendo que R\$ 52 mil são referentes ao PPAIS Leite e seus derivados, e os outros R\$ 52 mil para aquisição dos demais produtos.

O governo vai comprar frutas, verduras, legumes e outros alimentos que serão utilizados para produção de refeições em órgãos estaduais como hospitais, escolas, presídios, entre outras instituições.

## Quem pode ser beneficiado?

O programa pode ser acessado somente por agricultores familiares paulistas: pequenos produtores tradicionais, assentados, quilombolas, indígenas e pescadores artesanais e extrativistas, que atendam simultaneamente, aos seguintes requisitos:

- I – não detenha, a qualquer título, área maior que 4 (quatro) módulos fiscais;
- II – utilize predominantemente mão de obra da própria família nas atividades econômicas do seu estabelecimento ou empreendimento;
- III – tenha renda familiar predominantemente originada de atividades econômicas vinculadas ao próprio estabelecimento ou empreendimento;
- IV – tenha percentual mínimo da renda familiar originada de atividades econômicas do seu estabelecimento ou empreendimento, forma definida pelo Poder Executivo;(Redação dada pela lei nº12.512, de 2011)
- V – dirija seu estabelecimento ou empreendimento com sua família.

## Como ter acesso ao PPAIS

Os agricultores familiares deverão comparecer às Casas de Agricultura da Coordenadoria de Desenvolvimento Rural Sustentável e os produtores rurais de assentamentos e quilombolas a qualquer escritório da Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo (ITESP) e solicitar a expedição da Declaração de Conformidade ao PPAIS (DCONP), que tem validade por quatro anos. Na oportunidade deverão apresentar:

- I – documentos pessoais (CPF e RG), inclusive do cônjuge ou companheiro, agregados e eventuais empregados;
- II – nota de produtor, licenças profissionais, carteiras de identificação, quando for o caso;
- III – identificação e localização da propriedade ou do local em que exerce suas atividades;
- IV – Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP) aos que possuem;
- V – Declaração de Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR) e Imposto de Renda (IR) aos que possuem.

Com a declaração de conformidade em mãos, como o agricultor deve oferecer seus produtos ao governo?

De posse da DCONP, o agricultor familiar paulista interessado em fornecer seus produtos aos órgãos estatais deverá ficar atento à abertura das Chamadas Públicas e aos prazos para credenciar suas propostas de venda.

Todo agricultor familiar paulista de posse da DCONP poderá participar do processo de compra realizado por meio da Chamada Pública referente ao PPAIS.

Os editais serão divulgados no Diário Oficial do Estado, em jornal de grande circulação local, regional ou estadual, ou na forma de mural em local público de ampla circulação, ou por outros meios de comunicação.

## **Legislação PPAIS**

Lei Decreto 57.755/2012

Decreto 60.055/2014

Para maiores detalhes, modelos de editais e informações podem ser visualizados pelo endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=447](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=447)

## **PROGRAMA NACIONAL DE CRÉDITO FUNDIÁRIO**

O que é o Programa Nacional de Crédito Fundiário – PNCF

O PNCF é uma política pública do Governo Federal, complementar à reforma agrária, que possibilita à trabalhadoras e trabalhadores rurais, sem terra ou com pouca terra, adquirir imóveis rurais para exploração em regime de economia familiar, ampliando a redistribuição de terras no Brasil.

Quem pode participar do PNCF

Todos os trabalhadores rurais sem terra que comprovarem experiência de cinco anos, nos últimos 15 anos, em atividades agrícolas e rurais como: diarista, assalariados, arrendatários, parceiros, meeiros, agregados e proprietários de terras cujas dimensões sejam insuficientes ao sustento da família.

Esses trabalhadores não podem ter sido beneficiados anteriormente por nenhum programa de Reforma Agrária, não podem ser funcionários públicos e ter renda e patrimônio acima do estabelecido pela linha de financiamento que pretende acessar.

Como funciona o PNCF

O programa prevê o financiamento para compra da terra, realizado com recursos do Fundo de Terras e da Reforma Agrária, e recursos para investimento básico e produtivo para a estruturação da propriedade. Possui uma gestão participativa, e sua execução é orientada pelos princípios da transparência e do controle social.

No estado de São Paulo operacionalizado pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário (Sead), por meio da Subsecretaria de Reordenamento Agrário (SRA), em parceria com a Instituto de Terras de São Paulo (Itesp) e com a Delegacia Estadual de Desenvolvimento Agrário (DFDA).

Uma rede de parceiros, composta por Federação, sindicatos, e empresas de Assistência Técnica (Ater) são parceiras na divulgação e capacitação, no apoio e assessoramento técnico aos agricultores interessados, realizando o controle social sobre as ações em andamento.

As propostas de financiamento são aprovadas pelas instancias colegiadas estaduais e municipais.

Quais são as condições do Financiamento?

No estado de São Paulo, o valor máximo para a compra da terra é de R\$ 140 mil. A taxa de juros varia de 2,5% a 5,5%, e o prazo de pagamento é de 25 anos, com 36 meses de carência para o pagamento da primeira parcela.

Linha de financiamento

PNCF Mais

Atende agricultores familiares que possuem renda familiar até R\$ 40 mil e patrimônio até R\$ 80 mil. O valor do patrimônio pode chegar a R\$ 100 mil, quando a área a ser adquirida for proveniente de herança e o comprador for um dos herdeiros.

O financiamento é individual, com juros de 2.5% ao ano e pode ser pago em até 25 anos, com 36 meses de carência.

Para os beneficiários que efetuarem os pagamentos até a data de vencimento há um bônus de adimplência, de 20%.

Estruturação da propriedade

Para dar mais a sustentabilidade as unidades produtivas, além do Subprojeto de Investimento Básico (SIB), todos os projetos encaminhados para contratação deverão vir acrescidos de um pré-projeto de Pronaf A. O valor da Assistência Técnica é de R\$ 7. 5 mil reais, por até cinco anos.

PNCF Empreendedor

Linha criada para atender agricultores familiares que desejam ampliar sua área produtiva em até 4 módulos fiscais. Para acessá-la é preciso ter renda anual de até R\$216 mil e patrimônio de até R\$ 500 mil.

Nessa linha os juros são de 5.5% ao ano, com até 25 anos para pagar e 36 meses de carência. O valor da Assistência Técnica é de R\$ 7. 5 mil reais, por até cinco anos.

O financiamento tem risco bancário e os procedimentos para contratação aguardam definição do agente financeiro.

Para maiores detalhes podem ser visualizados também pelo endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=506](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=506)



## PROGRAMA NASCENTES

O Programa Nascentes é a maior iniciativa já lançada pelo governo do Estado de São Paulo para manter e recuperar as matas ciliares – vegetação localizada no entorno de nascentes e nas margens de rios, córregos, lagos e represas que protegem as margens dos corpos d’água, evitando o assoreamento, favorecem a regularização da vazão dos rios e córregos além de oferecer abrigo e alimentação para a fauna local.

Reunindo diferentes atores, como empresas públicas e privadas, poder público e sociedade civil, o programa otimiza e direciona investimentos públicos e privados para proteção e recuperação de matas ciliares, nascentes e olhos d’água.

Fundação Itesp tem participação ativa no Programa, desenvolvendo projetos de restauração ambiental nas áreas de APP e reserva legal dos assentamentos e disponibilizando áreas para a implantação de projetos de restauração ecológica, mediante o estabelecimento de parcerias com entidades governamentais e não-governamentais.

Atualmente, a instituição conta com cerca de 12.000 hectares de áreas a serem recuperadas nos assentamentos estaduais localizados em 34 municípios do Estado de São Paulo, sendo que as Áreas disponíveis do ITESP são acessíveis a todos interessados e implementar projetos de restauração ambiental, inclusive àqueles que possuem compromissos ambientais junto à CETESB e/ou Ministério Público.

O Termo de Autorização de Uso é o documento, celebrado entre a Fundação ITESP e os interessados, o qual permite aos mesmos acessarem as áreas ambientais dos assentamentos estaduais para cumprirem seus passivos.

Maiores informações como passo a passo necessário a obtenção do termo, estabelecimento de parceria e interesse na restauração de áreas do ITESP encontra-se no endereço eletrônico abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=517](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=517)

## FUNDESPAR

Os recursos do Fundo de Desenvolvimento Econômico e Social do Pontal do Paranapanema (FUNDESPAR) são oriundos da regularização fundiária de imóveis rurais em terras devolutas estaduais de até 15 módulos fiscais (cerca de 450 hectares) no Pontal do Paranapanema, por meio da Lei Estadual nº11.600/2003, alterada pela Lei Estadual 14.750/2012.

A regularização ocorre com o pagamento de 10% sobre o valor da terra nua, que destina 50% do montante ao Itesp para aplicação na infraestrutura e no desenvolvimento de assentamentos na região, e outros 50% aos municípios, que possuam em seus territórios assentamentos para a aplicação em infraestrutura.

Atualmente são 30 projetos aprovados, sendo 17 com o Itesp como proponente e 13 têm os municípios que possuem assentamentos em seus territórios como proponentes, para utilização de R\$ 3,1 milhões do Fundespar. Os recursos serão utilizados em reformas, compra de insumos, equipamentos, maquinários, veículos, entre outros nos assentamentos da região.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=560](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=560)

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

As atividades da Fundação Itesp na Mediação de Conflitos Fundiários têm por objetivo permitir a busca por cidadania dos trabalhadores rurais, com vistas ao desenvolvimento humano, social e econômico, bem como a pacificação social por meio da segurança jurídica. Essa assessoria está vinculada à diretoria executiva.

O ato de mediar implica na manutenção do contato permanente com os trabalhadores rurais, mediante visitas a campo e reuniões periódicas.

A Fundação Itesp prima pela manutenção do diálogo com os movimentos sociais e com os proprietários ou detentores dos imóveis rurais em disputa. A função dessa assessoria é buscar uma solução para os problemas conflituosos e nesse ambiente, a instituição atua como mediadora.

A política pública decorrente dos assentamentos estaduais busca o desenvolvimento econômico, levando produtores rurais ao campo. Com essa política pública levamos geração de renda, desenvolvimento, cidadania e investimento para os municípios paulistas.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=850](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=850)

## **CEMASP**

O Centro de Memória Agrária de São Paulo – CEMASP é um espaço cultural e socioeducativo de visitação pública e gratuita, composto por uma exposição histórica, temática e de longa duração, além de uma biblioteca especializada.

O CEMASP é parte integrante da Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo “José Gomes da Silva” – ITESP, entidade responsável por planejar e executar as políticas agrária e fundiária do Estado de São Paulo e pelo reconhecimento das Comunidades Remanescentes de Quilombos, vinculada à Secretaria de Agricultura e Abastecimento – SAA (<https://www.agricultura.sp.gov.br/>).

O projeto do CEMASP foi viabilizado por meio de um convênio firmado entre a Fundação ITESP e o Fundo Estadual de Defesa dos Interesses Difusos – FID, dentro do escopo do direito ao patrimônio histórico-cultural e a sua preservação.

O Cemasp foi criado com a missão de preservar, recuperar, reconstituir, difundir e comunicar a memória histórica da regularização fundiária e da política agrária paulista, evidenciando o patrimônio material e imaterial da Fundação Itesp e dos beneficiários destas políticas públicas, entre estas as comunidades de assentamentos rurais e de remanescentes de quilombos. Com o acesso dos diferentes públicos à exposição, busca-se o enriquecimento cultural individual e coletivo e o respeito à diversidade, agregando conhecimento acerca da

realidade do campo e sua relação com a cidade, visando, sobretudo, à ampliação da cidadania.

<https://www.itesp.sp.gov.br/>

## **OUVIDORIA**

A ouvidoria é um serviço criado para representar o cidadão usuário de serviços públicos no que se refere à sua proteção e defesa, sempre que se sentir prejudicado – assim como reclamações internas de funcionários e servidores. O papel da ouvidoria é ser um canal direto e permanente de comunicação entre o usuário/servidor de serviços públicos e a instituição que o oferece.

Entre as atribuições da ouvidoria, estão: receber, avaliar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações em busca de soluções; garantir que informações relevantes cheguem à direção periodicamente, por meio de relatórios; identificar problemas no atendimento ao usuário ou ao servidor, sugerindo a solução dos mesmos à direção da instituição; atuar na prevenção e solução de conflitos; e estimular o órgão a explicar e informar aos usuários ou servidores sobre os procedimentos adotados em relação às questões levantadas.

No Estado de São Paulo, a partir da Lei Nº 10.294/1999, foram criadas ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais. Aprimorada pelo Decreto 60.399/2014, estabeleceu os princípios básicos que norteiam as Ouvidorias.

O objetivo das ouvidorias é servir de instrumento de melhoria na eficiência dos serviços prestados pelas instituições, contribuindo para o respeito aos direitos do cidadão, fortalecendo a ética e a democracia.

Para maiores informações o endereço eletrônico e canal de comunicação com a ouvidoria acesse o site abaixo.

[https://www.itesp.sp.gov.br/?page\\_id=6741](https://www.itesp.sp.gov.br/?page_id=6741)