



Atribuições

Planejar, coordenar e executar a Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos;

Exercer outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação;

Promover a capacitação e o treinamento relacionados às suas atividades;

Sugerir as ações e sanções necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

Prestar aos usuários orientação sobre os seus direitos e contribuir para a avaliação dos serviços prestados;

Analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, dotadas de relevância e expressividade;

Apoiar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Município de São Paulo;

Mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, quando necessário;

Divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e publicações próprias;

Fiscalizar a execução das leis que dispõem sobre a defesa do usuário;

Desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas para a melhoria dos serviços prestados;

Incentivar a atuação de entidades de defesa do usuário;

Propor, quando cabível, que o Controlador encaminhe demandas a órgãos competentes pela defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;

Propor e realizar ações que promovam e fortaleçam a esfera pública e estimulem a participação social;

Incentivar a participação social no controle e na fiscalização da Administração Pública;