

**PARECER Nº 463/2003 DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 0523/2002.**

Projeto de autoria do nobre Vereador Celso Jatene objetiva criar a Central de Atendimento Telefônico das Subprefeituras, que encaminhará, de imediato, as reivindicações recebidas à Subprefeitura da região a que pertence o munícipe, com o objetivo de agilizar o atendimento das necessidades e reivindicações apresentadas, bem como esclarecer sobre o funcionamento, a competência e os serviços prestados por esses órgãos.

Justifica a necessidade de dotar de suportes as Subprefeituras para que funcionem com precisão e este seria um meio de contato mais rápido para as possíveis reclamações, permitindo o acesso direto dos cidadãos que poderiam cobrar as soluções com maior agilidade.

A Administração Municipal conta com o SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão para atender às mais variadas solicitações dos munícipes e, especialmente, àquelas referentes à conservação e à manutenção da cidade, e sua implantação e suporte técnico estão sob a responsabilidade da PRODAM, a qual, inclusive, está implantando também um "call center", em fase experimental, o que amplia a possibilidade de atendimento à população.

Os terminais informatizados estão instalados nos Núcleos de Atendimento ao Público - NAPs de cada Subprefeitura, no Departamento de Controle e Uso de Imóveis - CONTRU da Secretaria de Habitação e Desenvolvimento Urbano, e no Serviço de Informações Jurídicas - SIJ, da Secretaria de Negócios Jurídicos, podendo, ainda, ser diretamente acionado pela Internet, por telefone ou no quiosque Infosampa no Parque do Ibirapuera, defronte à PRODAM.

A Secretaria Municipal de Comunicação Social ainda conta com a Assessoria Especial de Atendimento à População - AEAP para o recebimento de reivindicações e/ou sugestões e as encaminha ao órgão municipal competente, acompanhando sua tramitação até a solução final, sendo que esse serviço pode ser acionado pessoalmente ou por telefone, fax ou carta, quando é dado um código identificador para acompanhamento pelo munícipe, que não precisa identificar-se.

O projeto vem de encontro às atividades desenvolvidas pelo Executivo Municipal, tornando uma base legal para perpetuar serviços que podem ser extintos por arbítrio de administradores.

Favorável, face ao exposto, é nosso parecer.

Sala da Comissão de Administração Pública, em 23/04/03.

Dr. Farhat - Presidente

Roger Lin - Relator

Carlos Neder

Claudete Alves

Roberto Tripoli

Zélia Lopes - D. Zélia