PUBLICADO DOC 05/12/2013, PÁG 136

**PARECER Nº 2732/2013 DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 619/13**

De autoria do nobre Vereador Aurélio Miguel, o Projeto de Lei 619/2013 dispõe sobre o recebimento de queixas, reclamações ou sugestões no âmbito do Serviço Funerário Municipal, acrescenta o Capítulo VII-A à Lei 8.383, de 19 de abril de 1976, e dá outras providências.

O proponente pretende incluir, na legislação que reorganizou o Serviço Funerário do Município de São Paulo (Lei 8.383/1976), dispositivos que obrigam:

* designação de ao menos um funcionário da autarquia para o recebimento de queixas, reclamações ou sugestões;

* divulgação, nas agências funerárias, cemitérios e demais estabelecimentos administrados pelo Serviço Funerário, de telefone e endereço eletrônico como canal de recebimento destas comunicações;

* manutenção de serviço telefônico gratuito para recebimento das queixas, reclamações ou sugestões;

* divulgação, através do sítio oficial da Prefeitura, do endereço eletrônico e outras formas de envio, através da internet, de queixas, reclamações ou sugestões .

O texto prevê, ainda, que o funcionário responsável deverá avaliar a procedência das queixas, reclamações e sugestões, realizando diligências necessárias para apuração dos fatos. O usuário deverá receber resposta no prazo máximo de 30 dias.

O autor, ao fundamentar o projeto, destaca inicialmente o objetivo de contribuir para a melhoria nas condições do Serviço Funerário Municipal, que desempenha funções de grande relevância para a municipalidade. Discorre também sobre o direito à informação, o acesso do usuário à administração pública, especialmente quanto a reclamações relativas à prestação dos serviços públicos.

Ao se referir aos princípios que devem ser observados na prestação de serviços públicos – transparência, eficiência, celeridade, busca constante por melhorias - destaca a Lei 15.410, de 11 de julho de 2011, que trata das boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos da cidade de São Paulo.

Por fim, o autor lembra que a Lei 14.029, de 13 de julho de 2005 já obriga a designação de um funcionário para a realização de controle das entidades da Administração Direta e Indireta (Lei 14.29/2005, artigo 7º, § 1º).

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela LEGALIDADE do projeto.

Na oportunidade de manifestação, ressaltamos que a Administração Municipal deve buscar o aprimoramento contínuo dos serviços que presta à sociedade. Neste sentido, a agilidade no atendimento é essencial – especialmente para o Serviço Funerário, que atende cidadãos que se encontram em situação delicada e deve receber os serviços com qualidade, orientações precisas, gentileza, cuidado. A estruturação de um canal para recebimento de queixas, reclamações ou sugestões será um elemento facilitador para a agilidade e constante melhoria. Assim, esta Comissão consigna voto favorável ao projeto.

Sala da Comissão de Administração Pública, 04 de dezembro de 2013.

Gilson Barreto (PSDB) - Presidente
Alfredinho (PT)
Atílio Francisco (PRB)
Coronel Camilo (PSD) - Relator
David Soares (PSD)
Mario Covas Neto (PSDB)
Marquito (PTB)