



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria Geral Parlamentar
Secretaria de Documentação
Equipe de Documentação do Legislativo

PARECER Nº 1554/2017 DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 675/15.

Trata-se de projeto de lei, de autoria do nobre Vereador Reis, que "autoriza a criação da Ouvidoria dos Direitos Humanos, e dá outras providências".

De acordo com a justificativa ao projeto, "todo canal de diálogo com a sociedade civil e a população diretamente afetada pelas políticas públicas é muito bem-vindo e contribui para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Público".

O projeto tem respaldo jurídico para seguir em tramitação.

No que tange ao aspecto formal, a propositura encontra fundamento no artigo 37, caput, da Lei Orgânica Paulistana, segundo o qual a iniciativa das leis cabe a qualquer membro ou Comissão Permanente da Câmara Municipal, ao Prefeito e aos Cidadãos.

Ademais, consoante o disposto nos artigos 30, I, da Constituição Federal, compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, dispositivo com idêntica redação no artigo 13, I, da Lei Orgânica do Município.

No mérito, a criação de ouvidorias, ao possibilitar que o cidadão efetivamente dialogue com os administradores, fortalece a cidadania e o regime democrático, princípios amparados pelo art. 1º da Constituição Federal.

Ao possibilitar a conexão entre a sociedade e o Poder Executivo, a Ouvidoria confere maior moralidade, eficiência e publicidade aos atos da Administração Pública, princípios estes que devem nortear o administrador, nos termos do art. 37 da Constituição Federal.

Importa dizer, também, que a propositura encontra respaldo no direito fundamental do cidadão à informação, o qual é previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Carta Magna.

Além de ser importante para o munícipe, para o fortalecimento da democracia e, logo, para nossa Cidade, a Ouvidoria também é de suma importância para o Município, que poderá receber sugestões criativas e eficazes por meio da Ouvidoria.

Nesse sentido, confira-se trecho abaixo, que discorre sobre a importância da criação de ouvidorias:

"Temos certo que uma Ouvidoria é única em sua representação, mesmo que atuando em modelos de gestão públicos e privados: seu papel é o de representar a voz do cidadão dentro da organização e propor melhorias contínuas capazes de satisfazer aspectos legais, como os previstos no Código de Defesa do Consumidor ou de gestão, mobilizando ações que resultam em resultados positivos nos controles internos.

A Ouvidoria surge desta forma, para re-estabelecer o equilíbrio das relações, dar o encaminhamento das manifestações nas instituições quando as demais canais de acesso já foram esgotados.

Quando devidamente implantada, é um eficiente elo estratégico de transformação nas organizações, tanto pelo aspecto de mediação nas relações de conflito, como pela permanente participação na revisão de processos e mudança de cultura organizacional, fruto de modelos econômicos dinâmicos e contemporâneos, não possíveis de ocorrer em décadas passadas.

É certo que não se torna somente beneficiário o cidadão, mas toda uma coletividade, inclusive os fornecedores dos serviços e produtos.

Essa capacidade hoje também é medida por índices como o ISE - Índice de Sustentabilidade Empresarial e pelo Dow Jones, por identificar nas Ouvidorias o report adequado aos Conselhos de Administração ou a mais alta direção, o respeito ao cidadão pela aplicação das específicas legislações e a solução mediadora de conflitos.

A entrega ao cidadão não atendido pelos demais canais de relacionamento da organização, de uma solução definitiva, agrega valor na capacidade de compreender as reais necessidades do cliente, na melhoria contínua de processos que desacreditavam na organização e também pela possibilidade de otimização de seus serviços, capazes de aumentar receitas, realizar diferenciais competitivos e perenizar marcas". (ANA LÚCIA TATESHITA, in <http://www.guiadeouvidorias.com.br/conteudo/quais-os-beneficios-da-criac-o-de-uma-ouvidoria>)

Portanto, é de suma importância a Ouvidoria. "Com ela, a instituição lucra porque consegue atender melhor o cidadão, além de mudar procedimentos administrativos, conforme solicitação da população que usa os seus serviços", ressaltou a então ouvidora geral da Previdência Social em palestra proferida em 2002, Neiva Renck Maciel (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2002-02-27/encontro-mostra-importancia-das-ouvidorias-em-orgaos-publicos>).

Para aprovação, o projeto deverá contar com o voto favorável da maioria absoluta dos membros da Câmara (art. 40, § 3º, XII, da Lei Orgânica do Município).

Pelo exposto, somos pela LEGALIDADE.

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, 25/10/2017.

Mario Covas Neto - PSDB - Presidente

Caio Miranda Carneiro - PSB

Claudinho de Souza - PSDB

José Police Neto - PSD - Relator

Reis - PT

Rinaldi Digilio - PRB

Soninha Francine - PPS

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 28/10/2017, p. 88

Para informações sobre o projeto referente a este documento, visite o site www.camara.sp.gov.br.