

PARECER Nº 1618/2011 DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 530/11.

Trata-se de projeto de lei que institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Paulo.

De acordo com o art. 1º, a Ouvidoria será um “canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências”.

A propositura merece prosperar, como veremos a seguir.

Sob o aspecto formal, foi respeitada a competência privativa da Mesa da Câmara Municipal para propor o projeto, haja vista versar sobre criação de cargos, empregos, funções de seus serviços e fixação de remuneração, conforme estabelecido pelo art. 13, I, b, 1 do Regimento Interno da Casa.

A propositura dispõe sobre matéria de evidente interesse local, encontrando fundamento no art. 30, I, da Constituição Federal e no art. 13, I, da Lei Orgânica Municipal.

Por interesse local, segundo Dirley da Cunha, entende-se, não aquele interesse exclusivo do Município, mas seu interesse predominante, que o afete de modo mais direto e imediato (in “Curso de Direito Constitucional”, 2ª Ed., Salvador, Juspodivm, 2008, p. 841).

No mérito, a criação da Ouvidoria, ao possibilitar que o cidadão efetivamente dialogue com os Parlamentares, fortalece a cidadania e o regime democrático, princípios amparados pelo art. 1º 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.

Não bastasse a possibilidade de receber sugestões criativas e eficazes por meio da Ouvidoria, essa Casa tem a possibilidade ainda de aproximar-se do cidadão e mostrar a ele a importância e seriedade dos serviços aqui realizados.

Com efeito, com o crescimento da participação popular, maior é a representatividade da Câmara e, com isso, haverá melhora nos trabalhos da Casa, ante o atendimento das reais necessidades da população.

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 os 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-criacao-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>).

Por derradeiro, quanto ao cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, consta da informação de fls. que foram atendidas todas as exigências pertinentes, conforme demonstrativos anexados, aspectos estes cuja apreciação, por sua natureza, incumbe à Comissão de Finanças e Orçamento.

Para aprovação, é necessário o voto favorável da maioria absoluta dos membros da Câmara, com fulcro no art. 40, § 3º, IV, da Lei Orgânica do Município.

Ante o exposto, somos pela LEGALIDADE.

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, em 23/11/11.

Arselino Tatto – PT – Presidente

Abou Anni – PV

Adilson Amadeu – PTB

Dalton Silvano PV

Floriane Pesaro – PSDB

Marco Aurélio Cunha - PSD