

**PARECER Nº2158/2013 DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº603/13.**

Trata-se de projeto de lei, de autoria dos nobres Vereadores Calvo, George Hato, Nelo Rodolfo e Ricardo Nunes, que visa autorizar o exercício da função desconcentrada de Ouvidor junto às Subprefeituras.

De acordo com o projeto, nas Subprefeituras do Município de São Paulo haverá Ouvidorias Regionais, denominadas de "OUVSUB", atuando de forma desconcentrada, subordinadas à Ouvidoria Geral e detendo as mesmas atribuições e competências do Ouvidor Geral.

A propositura merece prosperar.

Sob o aspecto formal, 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.

No mérito, a criação de ouvidorias, ao possibilitar que o cidadão efetivamente dialogue com os administradores públicos, 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 na alínea 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 passa a 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>).

Ante o exposto, somos pela LEGALIDADE.

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

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, em 09/10/2013.

GOULART- PSD – PRESIDENTE

ABOU ANNI – PV

ALESSANDRO GUEDES – PT

ARSELINO TATTO – PT

CONTE LOPES – PTB – RELATOR

EDUARDO TUMA – PSDB

GEORGE HATO – PMDB

LAÉRCIO BENKO – PHS