PROJETO DE LEI ORDINÁRIA N° 25/2017

DISPÕE SOBRE A DISPONIBILIZAÇÃO DE CAIXAS COLETORAS ESPECIAIS PARA A CAPTAÇÃO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES EM TODOS OS PRÉDIOS PÚBLICOS SITUADOS NO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

Art. 1º Todos os prédios públicos municipais, incluindo secretarias, fundações e autarquias poderão disponibilizar caixas coletoras especiais, em local de fácil visualização, destinadas a receber reclamações e sugestões dos munícipes no tocante aos serviços por eles prestados.

Parágrafo único As reclamações e as sugestões conterão, de modo legível, o nome, o número de telefone e o endereço completo do interessado.

Art. 2º Os modelos e dimensões das caixas de que trata o artigo anterior, serão definidas pelo Executivo.

Art. 3° As caixas serão lacradas e abertas por funcionários devidamente credenciados para essa finalidade.

Art. 4° Mensalmente as reclamações e sugestões serão retiradas e encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração, que no prazo de 30 (trinta) dias poderá responder aos interessados que fizeram constar sua completa identificação.

Art. 5° O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no que lhe couber.

Art. 6° Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA:

O projeto de lei em tela visa à criação de um canal de comunicação entre os contribuintes usuários dos serviços públicos e o Poder Público.

As caixas receptoras de sugestões ou reclamações possuem papel fundamental na conscientização do relacionamento entre os servidores do Município e a sociedade, além da busca por soluções práticas e efetivas para os principais problemas oriundos do atendimento do serviço público.

Em pesquisas realizadas sobre o tema, verifica-se que em todos os setores onde há esse dispositivo de comunicação, os resultados são visíveis, pois há um fortalecimento do compromisso de bem atender o cidadão. Quando bem implantadas, muitas mudanças no perfil do serviço se tomam perceptíveis já em curto prazo.

Outro fator expressivo é a sugestividade da legislação na fixação de prazos para retornos dos resultados das ocorrências aos usuários. O tempo estabelecido entre o início do atendimento e resposta final não pode ser muito longo, pois algumas reclamações exigem celeridade.

Por derradeiro, urge salientar que na grande maioria dos casos o cidadão que deseja se manifestar em favor ou desfavor do Poder Público o faz na hora, ou seja, no momento do atendimento, não se utilizando, portanto, a posteriori do sistema convencional de ouvidoria, mesmo porque a morosidade no atendimento o afasta da procura deste serviço.

Ainda, no tocante a este último, o custo-benefício não compensa ao Município, tendo em vista o valor elevado de sua implantação (ouvidorias) e a baixa adesão e procura pela população.

Desse modo, os retornos das sugestões ou reclamações dos usuários que provocarem o Poder Público poderão ocorrer através de contato telefônico, ex oficio, pessoalmente ou via correio eletrônico. A triagem correta de todas as manifestações favorecerá a agilidade dos serviços.

O Serviço de Caixas Receptoras nos Órgãos Públicos é mais um instrumento de participação popular, e somente cumpre o papel de intermediação a fim de que a solicitação do cidadão, seja atendida, solucionada ou justificada através de um esclarecimento do que pode ou não ser feito. O demandado será é o responsável pela área notificada, juntamente com o Executivo Municipal.

Ex positis, com vistas à busca da excelência na prestação dos serviços públicos por parte da Administração Municipal é que a presente proposta deve ser impulsionada e aprovada, devendo, em ato subsequente, ser implementada com a

máxima urgência.

SALA DAS SESSÕES, EM 16 DE FEVEREIRO DE 2017

LUIS FERNANDO DA SILVA
VEREADOR - PDT