



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER LEGISLATIVO

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE URUGUAIANA
PALÁCIO BORGES DE MEDEIROS

Gabinete do Ver. IRANI FERNANDES

Rua Bento Martins, nº 2619, CEP: 97501-520 – URUGUAIANA - RS

Telefone: (55) 3412-5977 – Fax: (55) 3412-5893

Home Page: www.uruguaiana.rs.leg.br

E-mail: irani@uruguaiana.rs.leg.br



Ofício 015/2019

Uruguaiana, 15 de abril de 2019.

Exm^a Sr^a Vereadora

JOSEFINA SOARES BRUGGEMANN

DD. Presidente da Comissão de Serviços Municipais

Este relator ao analisar o Projeto de Lei Ordinária nº 137/2018, que "institui a Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Uruguaiana e dá outras providências" constatou a necessidade de ajustes e adaptações ao projeto apresentado, pelo que solicito que seja encaminhado ao Poder Executivo as sugestões e viabilidade de apresentação de emendas pelo autor.

Segue em anexo texto com as ponderações efetuadas por este relator.

*Recebido
15/04/2019.*

IRANI COELHO FERNANDES
Vereador - Progressista

Parecer ao Projeto de Lei Ordinária nº 137/2018, "que institui a ouvidoria na prefeitura de uruguaiana e dá outras providências"

Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

Para que isso aconteça, a criação de uma Ouvidoria precisa estar de acordo com a legislação, a fim de fielmente cumprir seu papel na sociedade, levando-se em conta análise de Mérito realizada no Projeto de Lei nº 137/2018, que institui a Ouvidoria da prefeitura Municipal de Uruguaiana e dá outras providências, e respeitando a competência para legislar, este Relator apresenta as seguintes observações, solicitando a necessidade revisão e se pertinente a apresentação de emendas ao projeto, a fim de melhor instruir a norma e garantir a eficácia e eficiência no funcionamento da Ouvidoria.

De acordo com a legislação, na constituição de Ouvidorias as normas recomendam observar-se algumas orientações quanto à sua institucionalidade, estruturação interna, subordinação,

Quanto à criação da Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Uruguaiana, a institucionalidade terá reconhecimento formal com a aprovação deste Projeto de Lei. A ouvidoria prevista em lei tem maior caráter de institucionalidade ou "estabilidade institucional", com essa previsão legal.

No art. 1º. que institui a Ouvidoria - "como meio de interlocução, para recebimento de 'solicitações', foge da função da Ouvidoria e merece a seguinte observação:

A Ouvidoria deve ser acionada somente depois de esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução por outros canais.

Por isso, o serviço deve ser considerado uma última instância para a solução dos conflitos entre a Prefeitura e o cidadão e não para "solicitações" - que pode ser confundido com pedidos de realização de qualquer serviço, desde a simples troca de uma lâmpada.

Quanto à subordinação, o Art. 3º. indica que a ouvidoria seja vinculada a uma Secretaria Municipal, quando a legislação define que o posicionamento adequado e satisfatório será sua vinculação ao Gabinete do Prefeito - pois dentro dessa estrutura organizacional do



órgão/entidade é como unidade de assistência direta e imediata ao dirigente máximo em nível hierárquico.

O posicionamento hierárquico em alto nível, dentro da estrutura organizacional, justifica-se pela natureza estratégica da ouvidoria, que precisa ter assegurada a sua autoridade administrativa perante às demais autoridades internas e externas para articular, coordenar e intermediar as relações institucionais junto aos seus usuários; muitas vezes conflituosas ou com alto grau de possibilidade de instalação de conflito com o escalão inferior ao do Prefeito Municipal.

Este posicionamento está em simetria com o disposto no Decreto nº 7.724, de 2012, que regulamenta a LAI - lei de acesso à informação e fixa, em seu art. 67, que o dirigente máximo de cada órgão ou entidade deverá designar autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as atribuições relativas ao cumprimento da lei, de natureza muito similar.

Como a ouvidoria não atua para proteger o órgão ou entidade ou o cidadão, seu papel deve ser isento - de mediação.

Por isso, é tão importante que a ouvidoria tenha autonomia em suas decisões e esteja subordinada/vinculada administrativamente e diretamente ao seu dirigente maior, sujeito à sua coordenação e orientação política, vedada a delegação a outra autoridade. Inclusive autonomia orçamentária.

Carece também ser indicado o período de validade do cargo de Ouvidor - que não pode exceder o mandato do Prefeito Municipal.

O ouvidor, como ocupa um cargo de confiança (ou FG), sua estabilidade no cargo está condicionada à estabilidade do dirigente máximo da Prefeitura.

Portanto, o PL deve estabelecer ainda o período de mandato e da possibilidade de recondução ao cargo de Ouvidor. A lei deve estabelecer, de forma específica, sobre a natureza do cargo ou função do titular da ouvidoria, dispondo sobre o grupo de funções, seu nível hierárquico e de remuneração; os requisitos para sua investidura; suas atribuições; formas específicas de nomeação e exoneração.

Outro fato, em razão de seu papel estratégico na gestão da Ouvidoria, é a indefinição no PL de sua estrutura interna - cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria.

Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.



A Ouvidoria deve ser instalada em local de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. Deve-se considerar a oferta de transporte público próximo ao local.

O ambiente deve dispor de uma sala para atendimento presencial. É o espaço no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido.

Dos canais de acesso ao cidadão - que não são citados - o PL no art. 9º. prevê apenas a página Web da prefeitura, através de formulário específico.

Mais recente o tema Ouvidoria é tratado pela Lei de Proteção e Defesa do usuário de Serviços Públicos, Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, nos capítulos III, IV e VI da Lei, que tratam das manifestações dos usuários de serviços públicos, das ouvidorias e da avaliação de serviços.

A lei visa a garantir maior segurança jurídica ao usuário que busca o Estado para garantir os seus direitos; com ela, espera-se que padrões uniformes de atendimento ao usuário e de tratamento de suas manifestações possam ser replicados em todas as esferas de governo, garantindo um atendimento justo e adequado em qualquer lugar do Brasil - afinal, para o cidadão, o Estado é um só, independentemente de esferas e Poderes.

O texto aprovado avança em temas bastante importantes para as ouvidorias, como tipologias, sistemas, prazos e anonimato, oferecendo linhas gerais.

Uruguaiana, RS., em 15 de abril de 2019.



IRANI COELHO FERNANDES
Vereador - Progressista