Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Protocolo: 2941/0
Data: 30/06/2010 Hora: 8:35
Ofício: _____
Aprovado na 21ª SO, realizada em 29.06.10 S/ adendo
Presidente

INDICAÇÃO Nº 477/10

Assunto: CRIAÇÃO DE UMA OUVIDORIA MUNICIPAL
Ref: Atendimento ao público

Bertioga, 29 de Junho de 2010.

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Orvando da Silva , no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossa Excelência, ouvido o Douto Plenário, fazer a seguinte Indicação:

Em qualquer prefeitura, normalmente, é reservado aos munícipes um atendimento burocrático e impessoal. As reclamações e solicitações do cidadão perdem-se em meio a filas, guichês e papelada. Nos últimos anos, tem havido uma certa reação da sociedade contra isso e uma maior fiscalização e cobrança sobre as ações do Estado.

A criação de uma ouvidoria pública municipal, possibilita que a prefeitura disponha de um instrumento eficaz para a comunicação direta com os cidadãos. A ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com a prefeitura, funcionando como uma crítica interna da administração pública, sob a ótica do cidadão. É um canal de comunicação direta entre o cidadão e a prefeitura.

O princípio central da ouvidoria é a existência de um ouvidor (também conhecido como ombudsman), que funciona como um representante dos cidadãos dentro da prefeitura. O ouvidor deve ser tão independente quanto possível no desempenho de suas funções. Por isso, não há como conceber a figura do ouvidor sem mandato pré de infido: só poderá desempenhar sua função de forma adequada se não puder ser afastado. O ouvidor atende pessoalmente os cidadãos que o procuram para solucionar seus problemas ou prestar reclamações e passa a defender suas demandas dentro da prefeitura. É uma função, portanto, exercida em caráter pessoal. Isto garante um atendimento diferenciado do tratamento oferecido pelas vias da burocracia municipal, onde o cidadão se perde em processos, requerimentos e demoras. O cidadão fala com uma pessoa concreta, não com um funcionário anônimo. O papel do ouvidor público, uma vez recebida a demanda do cidadão, é entrar em contato com os órgãos responsáveis pelo assunto na prefeitura e notificar o problema, procurando descobrir quais são

as suas causas e repercussões e procurando sensibilizar a administração municipal. O ouvidor não decide sobre o problema, mas o acompanhará até sua resolução, mantendo o cidadão informado. O papel da Ouvidoria Pública não é o de procurar e apontar defeitos na ação da prefeitura, mas funcionar como uma espécie de "controle de qualidade do serviço público, apontando falhas e acertos e auxiliando na busca de soluções para os problemas. Para que possa ser respeitado, é importante que o ouvidor integre o primeiro escalão da prefeitura, participando do secretariado. Com isso, ele tem acesso mais fácil aos secretários e ao prefeito, com os quais deve se reunir periodicamente.

O ouvidor deve ter poder de requisitar informações e processos junto a todos os órgãos da prefeitura. Deve poder, também, conduzir investigações rápidas, quando houver suspeitas de irregularidades. A partir delas, pode sugerir ao prefeito a realização de auditorias e investigações mais detalhadas. Como a ouvidoria não delibera sobre as solicitações dos munícipes, não há necessidade de perder tempo em formalismos. Na medida do possível, a ação do ouvidor deve ser verbal ou então através de processos sumários. A ouvidoria deve impor para o restante da prefeitura um ritmo ágil de atuação, ajudando a superar os vícios do excesso de burocracia. É aconselhável que o ouvidor público disponha de espaços nos meios de comunicação, para ampliar sua capacidade de intervenção e tornar mais transparentes suas ações.

Uma coluna em jornal de circulação local ou um programa de rádio podem ser utilizados, de acordo com as condições do município.

O ouvidor deve atender pessoalmente o maior número de cidadãos possível. Para isso, as solicitações rotineiras, como poda de árvores, limpeza, pavimentação, devem ser acolhidas por telefone ou pessoalmente por uma equipe treinada para isto.

A intervenção direta do ouvidor fica reservada para reclamações sobre serviços da prefeitura, solicitações não atendidas e problemas já notificados e não resolvidos. A existência da Ouvidoria permite a comunicação direta entre os cidadãos e a prefeitura, tornando-a mais próxima a eles, o que é importante em especial para os municípios de médio e grande porte. No caso de Santos, as pessoas atendidas se espantam: "mas é o senhor mesmo que fala com a gente? "Nos municípios menores, em que o cidadão tem contato mais fácil com o prefeito e secretários, ela também traz resultados positivos, pois o ouvidor não representa o prefeito junto ao munícipe, e sim o cidadão junto ao governo.

Sendo assim, indico ao Exmo. Sr. Prefeito que viabilize estudos para a criação de uma Ouvidoria Publica Municipal, havendo assim um atendimento mais ágil aos munícipes, saciando as necessidades dos mesmos. E para melhor esclarecimento vai em anexo copia projeto de lei aprovado no município de São Paulo, que cria a legislação para uma ouvidoria no mesmo.

Consulto o Douto Plenário, no tocante à permissão de envio de ofício desta Casa Legislativa ao Executivo Municipal, dando à mesma conta do teor desta Indicação.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

Alemão
Alfonso Dart Weiland
Vereador

Fernando da Silva
Vereador

Caio Matheus
Vereador - Bertioga/SP
Unidos Somos + / Democratas 25

Marcelo Heleno
Vice - Presidente

Pastor Clayton Fernandes
Vereador

Taciano Goulart Cerqueira Leite
Vereador

Renatinho
Vereador PT ★

Toninho Rodrigues
Vereador