



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”

ESTADO DE SÃO PAULO

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 050, DE 2015

Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de caixas para sugestões e reclamações dos usuários dos serviços públicos por empresas concessionárias, nos locais em que menciona, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM APROVA:

Art. 1º Ficam obrigadas todas as empresas concessionárias de serviços públicos no âmbito do Município de Votorantim, a disponibilizarem em sua sede de atendimento ao público, em local visível e de fácil acesso, uma caixa para sugestões e reclamações por parte dos usuários de serviço público.

§1º A caixa para sugestões e reclamações deverá permanecer lacrada e será aberta somente pelo funcionário responsável designado pela concessionária que fará a coleta do material recebido e os devidos encaminhamentos.

Art. 2º A concessionária providenciará cartazes informativos para orientação ao cidadão/usuário e os fixará próximo à caixa para sugestões e reclamações.

Art. 3º Fica estipulado um prazo máximo de 90 (noventa dias) para adequação das empresas concessionárias à presente Lei.

Art. 4º O descumprimento do disposto na presente Lei acarretará ao infrator a aplicação de multa de 100 UFM's (Cem Unidades Fiscais do Município), renovada diariamente até que cesse a prática do ato infracional.

Art. 5º A Administração Municipal poderá ampliar a proposta desta Lei aos órgãos municipais que prestam atendimento direto ao público através de Decreto do Executivo.

Art. 6º A presente Lei será regulamentada por Decreto do Executivo no que couber.

Art. 7º As despesas decorrentes com a aprovação desta Lei correrão por conta verbas próprias consignadas no Orçamento.

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Plenário "Pedro Augusto Rangel", em 22 de setembro de 2015.

HEBER DE ALMEIDA MARTINS
Vereador



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”

ESTADO DE SÃO PAULO

JUSTIFICATIVA:

Os serviços públicos prestados no município são avaliados por seus usuários, que nem sempre dispõem de tempo ou de condições para registrarem as suas sugestões, reclamações, elogios ou críticas aos serviços prestados.

Conforme determina o art. 37, *caput*, da Constituição Federal, a Administração Pública direta e indireta deverá obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Dessa forma, a presente sugestão, além de instrumento democrático na medida em que dá voz ao público atendido, para, de forma sigilosa, manifestar seu sentimento e apresentar eventuais sugestões em relação ao serviço prestado, também, servirá de parâmetro para avaliar a eficiência dos serviços, procurando direcionar ações efetivas para melhorar constantemente esse atendimento.

Disponibilizar um modelo de Administração Pública a serviço das necessidades da sociedade em geral e dos cidadãos em particular, tem sido uma das preocupações permanentes da modernização da gestão administrativa, que se vem consubstanciando pela aproximação da Administração aos utentes, pela prestação de melhores serviços, pela desburocratização de procedimentos e pelo aumento de qualidade da gestão e funcionamento do aparelho administrativo do Estado.

Tal instrumento tende ao estímulo das concessionárias em buscarem seu contínuo aprimoramento profissional. E isto, somado à consequente satisfação natural de quem pode se manifestar, contribui positivamente nessa relação usuário/servidor, resultando no aperfeiçoamento do serviço público prestado.

Ressalte-se que, respeitando-se a independência dos Poderes do Executivo e Legislativo, o artigo 5º deste projeto possibilita que a Prefeitura também implante nos órgãos públicos municipais a proposta estabelecida nesta Lei, deixando isso totalmente a critério do Executivo. E, caso haja essa adesão do Executivo, as caixas de sugestões/reclamações contribuirão sobremaneira para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, principalmente, pela Administração Direta.

Isto posto, contamos com o apoio e a aprovação dos Nobres Pares para o nosso projeto.

HEBER DE ALMEIDA MARTINS
Vereador