

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_ / 2011**

**(Do Sr. Weliton Prado)**

Determina a instituição em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos de ouvidoras e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As prestadoras de serviços públicos da administração direta e indireta, diretamente ou sob regime de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio deverão:

§1º Instituir em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos ouvidorias que visam comunicação direta entre o cidadão e o poder público.

§ 2º Afixar em local de ampla visualização, em todas as instalações e estabelecimentos de acesso permitido aos usuários, placas facilmente legíveis contendo números de telefones, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas ouvidorias.

Art. 2º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**Justificação**

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público. É através dela que o cidadão controla e avalia a prestação de serviços públicos. Pode denunciar, sugerir e elogiar favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades, colaborando com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Vale destacar que no Caput do Art. 37 a Constituição da República determina que a administração direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na prestação dos serviços públicos. Para

implementação desses princípios, em todos os Estados brasileiros, organizam-se administrações baseadas na transparência, modernização administrativa e qualificação dos servidores públicos, na busca de melhor prestação de serviços públicos.

Nesse sentido e pensando, principalmente, no princípio da eficiência a Constituição Federal prevê a ação de órgãos de atendimento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos como forma de incentivar a participação do cidadão.

Em busca da qualidade e aperfeiçoamento do serviço público é que se pretende criar um canal de gestão participativa, de forma a possibilitar que o cidadão manifeste sua opinião, através de reclamações, solicitações, denúncias, críticas, sugestões, elogios sobre a prestação dos serviços e execução das políticas públicas.

É importante que os canais de comunicação das ouvidorias sejam bem divulgados em placas facilmente legíveis contendo números de telefones, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas ouvidorias, uma vez que as ouvidorias fomentam a participação da sociedade estimulando o controle social bem como propõem medidas e sugestões de ações necessárias a evitarem a reincidência de irregularidades constatadas aumentando a qualidade dos serviços prestados.

Tendo em vista a relevância da matéria tratada neste projeto de lei peço, a aprovação da matéria, pela esperança de que a sua importância seja também reconhecida pelos nobres pares.

Sala das Sessões, em 03 de fevereiro de 2011.

**WELITON PRADO**  
**DEPUTADO FEDERAL - PT/MG**