autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 16/11/2017 14:00:33.

01-0765/2017

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

PL - PROJETO DE LEI 765/2017 DE 08/11/2017

Promovente:

Ver. GILBERTO NASCIMENTO (PSC)

Ementa:

DISPÕE SOBRE A INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA DIRETA A SERVIÇO DE OUVIDORIA DA SPTRANS NOS TERMINAIS DE ÔNIBUS DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Observações:

Matéria PL 765/2017. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=167364.

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 16/11/2017 14:00:33.

01.765 2017

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

PL

PROJETO DE LEI nº_____ 765/2017
Vereador Gilberto Nascimento

Dispõe sobre a instalação de linha telefônica direta a serviço de ouvidoria da SPTrans nos terminais de ônibus do município e dá outras providências.

Art. 1º Sem prejuízo das normas reguladoras dos processos administrativos de caráter geral ou especial e das que tratam de acesso à informação, todos os Terminais de Embarque de passageiros usuários do transporte público da Prefeitura do Município de São Paulo deverão ter instalados em suas dependências linhas telefônicas de acesso direto a serviço de ouvidoria da SPTrans.

§ 1º O atendimento deverá ser imediato a retirada do aparelho telefônico do gancho.

§ 2º O registro de reclamação e/ou sugestão deverá ser realizado sem burocracia, apenas com a informação, pelo usuário, de número de documento de identidade e número de telefone para recepção de respostas do poder público e da sua queixa.

§ 3º A resposta ao usuário deverá ser oferecida no prazo máximo de 5 dias.

§ 4º A quantidade de aparelhos telefônicos instalados será o equivalente a 0,05% da média de usuários diários do respectivo terminal.

Art. 2º As despesas decorrentes da implantação desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, a partir da data de sua publicação.

Art. 4º Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Sala das Sessões,

Gilberto Nascimento
Vereador
Líder do PSC

14 NOV 2017

Matéria PL 765/2017. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=167364.

Segue(m) [illegible] nesta data.

Documento [illegible] sob nº

02 [illegible]

São Paulo, 03 16 11 17

Assinatura

Karoline Isidoro de Andrade
Assistente [illegible]

Matéria PL 765/2017. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=167364.

autuado por Otávio de Carvalho Moreira em 16/11/2017 14:00:33.

01-765 2017

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Gabinete do Vereador
Gilberto Nascimento

JUSTIFICATIVA

O presente projeto tem por objetivo oferecer aos usuários do serviço de transporte público da Cidade de São Paulo uma resposta rápida as suas demandas.

Quando um usuário do serviço de transporte público no Município de São Paulo deseja registrar uma reclamação ou sugestão de melhoria aos serviços prestados deve comunicar-se através do Portal de Atendimento SP156, da Central SP156 ou nas Praças de Atendimento das Subprefeituras.

Depois de conectar-se a um destes pontos de atendimento, o usuário deverá informar linha, prefixo, sentido, data, hora, local, observando o RESAM - Portaria nº 168/07-SMT.GAB.

O procedimento se inicia quando o usuário registra protocolo de reclamação ou solicitação; O protocolo é encaminhado à área responsável da SPTrans; A área analisa e trata o problema; A área encerra a demanda emitindo resposta ao usuário.

Em que pese a robusta estrutura do serviço 156, as reclamações relativas ao serviço de transporte coletivo carecem de uma resposta rápida do poder público, pois geralmente versam sobre limpeza e higiene de veículos, atrasos no horário de partidas, excesso de lotação, e assuntos similares.

O serviço 156 prevê um prazo para resposta ao usuário de 20 dias.

Daí a necessidade da iniciativa de se oferecer a população um canal de comunicação com registro de ocorrências descomplicado e respostas mais rápidas.

Ante o exposto e diante do interesse público do qual esta matéria se reveste, vem a presença dos Nobres Vereadores desta Edilidade requerer sua aprovação.

Matéria PL 765/2017. Documento digitalizado e autenticado por OTAVIO DE CARVALHO MOREIRA. Sua validade pode ser conferida em https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbrirDocumento?pID=167364.