



Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 24 de Maio

de 2019.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. J. L. nº 95/19-C

Ref.: Ofício SGP-12 nº 034/2019

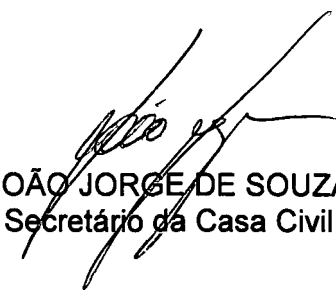
DOCREC

172/2019

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao pedido de subsídios formulado pela Comissão de Finanças e Orçamento acerca do Projeto de Lei nº 765/2017, de autoria do Legislativo, que "dispõe sobre a instalação de linha telefônica direta a serviço da Ouvidoria da SPTrans nos terminais de ônibus do Município e dá outras providências", encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes.

Na oportunidade, renovo-lhe meus protestos de apreço e consideração


JOÃO JORGE DE SOUZA
Secretário da Casa Civil

Ao

Excelentíssimo Senhor

EDUARDO TUMA

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

MTGS/EP/jgc
Resp 765-17

Do SEI 6010.2019/0000495-0

em 25/03/2019

(a).... Denise Gonçalves César
Pront. 104.171-1
SPTrans

Interessado: Câmara Municipal de São Paulo

Assunto: Projeto de Lei nº 765/2017, de autoria do Legislativo, que “dispõe sobre a instalação de linha telefônica direta a serviço da Ouvidoria da SPTrans nos terminais de ônibus do Município e dá outras providências.”

Com relação aos quesitos formulados pela Comissão de Finanças e Orçamento da Câmara Municipal de São Paulo a respeito do presente Projeto de Lei, manifestamo-nos no que concerne à competência desta Gerência de Logística:

Estão atualmente em operação 31 (trinta e um) terminais de ônibus.

O custo de instalação de 1 (uma) linha telefônica em cada local é de R\$ 9.300,00 (nove mil e trezentos reais)

O custo de 31 (trinta e um) aparelhos de telefone é de R\$ 2.170,00 (dois mil, cento e setenta reais).

O custo mensal de assinatura das 31 (trinta e uma) linhas é de R\$ 1.860,00 (um mil, oitocentos e sessenta reais).

Concluindo, temos um custo inicial de R\$ 11.470,00 (onze mil, quatrocentos e setenta reais) e um custo anual de R\$ 22.320,00 (vinte e dois mil, trezentos e vinte reais), para cujas despesas, informamos, não há previsão orçamentária.

Em 25 de março de 2019


MARCOS ANTONIO O. DE CARVALHO
Gerente de logística

PI 19/853
SEI: 6010.2019/0000495-0

em 25/03/2019

(a)..... Antônio Carlos de Moraes
Prontuário 123.851-5
SPTrans

INTERESSADO: ~~EDUARDO~~
Romeu Tuma – Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

ASSUNTO: Projeto de Lei 765/2017, de autoria do Ver. Gilberto Nascimento, dispondo sobre a instalação de linha telefônica nos terminais de ônibus do município de São Paulo, para viabilizar acesso direto à Ouvidoria da SPTrans.

DP/SJU
Sra. Audrey Gabriel

Com relação ao Projeto de Lei 765/2017, de autoria do Ver. Gilberto Nascimento, dispondo sobre a instalação de linha telefônica nos terminais de ônibus do município de São Paulo, para viabilizar acesso direto à Ouvidoria da SPTrans, temos duas considerações a ser apresentadas.

- 1) Conforme define o Estatuto Social da SPTrans, no seu Capítulo X – OUVIDORIA, ela tem entre suas atribuições:

*“Atender, acompanhar e responder às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos a serviços prestados pela SPTrans, atuando como **canal de segunda instância**”.*

O atendimento direto ao usuário via telefone, como acontece com o serviço 156, caracteriza a “**primeira instância**”, o que compromete a própria lógica e finalidade da Ouvidoria. Ela não substitui os canais de atendimento que são responsáveis pela primeira orientação, bem como não realiza investigações e não decide pela área quanto à solução de uma demanda.

No sítio da SPTrans, já existe um link para a Ouvidoria, por meio do qual o usuário pode acessar o e-mail ou o telefone da Ouvidoria da SPTrans, desde que disponha de um número de protocolo fornecido na oportunidade do contato com a “primeira instância”.

- 2) Pelo fato da Ouvidoria não realizar investigações e também não decidir sobre as soluções necessárias para o atendimento de uma demanda, mesmo porque não tem estrutura para tanto, sempre dependerá de um encaminhamento às áreas responsáveis, que envolverão seus recursos e expertise na solução do problema ou na construção de uma resposta satisfatória. Dessa forma, mesmo que a Ouvidoria realizasse um atendimento telefônico como primeira instância, os



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES

Assessoria Jurídica de Transportes

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Informação SMT/AJ-TRANSPORTES Nº 015818015

Interessado: Secretaria do Governo Municipal – ATL III

Assunto: Encaminhamento Casa Civil/ATL III – Projeto de Lei nº 765/17 de autoria do Vereador Gilberto Nascimento com Substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, que dispõe sobre a instalação de linha direta ao serviço de ouvidoria da SPTrans e dá outras providências.

SMT.GAB

Sr. Secretário,

Trata-se do Projeto de Lei nº 765/17 de autoria do Vereador Gilberto Nascimento com Substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, que dispõe sobre a instalação de linha direta ao serviço de ouvidoria da SPTrans e dá outras providências.

Não obstante o respeitável intuito do nobre Vereador, o projeto de lei sob análise não pode prosperar.

As disposições do Projeto de Lei foram devidamente analisadas pela SPTrans nos DOC SEI nºs 015743620 e 015749257, por meio das manifestações técnicas e jurídicas às quais nos reportamos.

No tocante aos aspectos jurídicos e legais, é de se destacar de início o vício de iniciativa do Projeto de Lei, cujo objeto é de competência privativa do Prefeito, nos termos dos art. 172 e seguintes da LOM. Além disso, eventual aprovação do projeto em análise estaria condicionada, entre outros aspectos, à disponibilidade de recursos orçamentários, o que também dependeria de legislação cuja iniciativa também compete privativamente ao Prefeito (art. 37, § 2º, IV, c.c. art. 69, I e IX, ambos da LOM), uma vez que ficou demonstrada a inexistência de tais recursos no orçamento atual.

Com relação aos aspectos técnicos e práticos do projeto, conforme informado pelo Setor de Ouvidoria da SPTrans, no estatuto daquela empresa a Ouvidoria consta como órgão de 2ª instância, sendo que o primeiro atendimento ao usuário é feito através do canal de atendimento 156. A colocação de linha direta para a Ouvidoria por si só já comprometeria a eficiência desse sistema. Além disso, a Ouvidoria não é órgão investigativo, de modo que depende das áreas a respeito das quais foram feitas as reclamações para responder ao usuário, não podendo, portanto, se comprometer com o prazo de solução da demanda fixado no PL, já que tal solução não depende dela.

Finalmente, quanto aos aspectos financeiros, vale destacar que não haveria disponibilidade financeira da SMT para que os custos do projeto recaiam sobre seu orçamento.

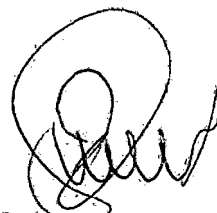
PI 19/853
SEI: 6010.2019/0000495-0

em 25/03/2019

(a).....
Antônio Carlos de Moraes
Prontuário 123.851-5
SPTrans

atendimentos às demandas iriam demorar o mesmo tempo necessário para sua solução, que seria observado no caso de acesso aos canais de primeira instância como o 156. Na realidade, vale registrar, é a natureza da demanda que determina o prazo de sua solução, sempre no limite de um prazo estabelecido pelas normas das instituições, contando com o acompanhamento de desempenho visando agilizar o retorno ao usuário.

Em 25 de março de 2019.



ANTONIO-CARLOS DE MORAES
Ouvidor



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE E TRANSPORTES

Assessoria Jurídica de Transportes

Viaduto do Chá, 15, - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone:

Encaminhamento SMT/AJ-TRANSPORTES Nº 015818119

Interessado: Secretaria do Governo Municipal – ATL III

Assunto: Encaminhamento Casa Civil/ATL III – Projeto de Lei nº 765/17 de autoria do Vereador Gilberto Nascimento com Substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, que dispõe sobre a instalação de linha direta ao serviço de ouvidoria da SPTrans e dá outras providências.

PREF/Casa Civil/ATL III

Senhora Assessora Técnico Legislativa,

Diante das manifestações da SPTrans e da Assessoria Jurídica desta Pasta, as quais acolho, diante da inviabilidade técnica, jurídica e orçamentária, bem como do vício de iniciativa do PL nº 765/17, manifesto-me pelo seu VETO total.

São Paulo, 27 de março de 2019.

EDSON CARAM

Secretário Municipal de Mobilidade e Transporte - SMT

Assim, concluímos que todas as razões levantadas pela SPTrans são elementos suficientes para fundamentar as razões de VETO ao Projeto de Lei nº 765/17.

Diante do exposto, opinamos no sentido de que esta Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes deverá posicionar-se no sentido do veto total do Projeto de Lei nº 765/2017, tanto por inviabilidade orçamentária, como por inviabilidade técnica e vício de iniciativa da proposta.

São Paulo, 27 de março de 2019

RENATA ELAINE VIEIRA DA SILVA

Procuradora o Município – SMT/AJ

OAB/SP 163.116

De acordo.

GILMAR PEREIRA MIRANDA

Procurador do Município - OAB/SP 298.549

Chefe da Assessoria Jurídica – SMT



Documento assinado eletronicamente por **Renata Elaine Vieira da Silva, Procurador do Município**, em 27/03/2019, às 13:31, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Gilmar Pereira Miranda, Chefe de Assessoria Jurídica**, em 27/03/2019, às 14:49, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



https://sei.prefeitura.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **015818015** e o código CRC **88C9B5F5**.

Referência: Processo nº 6010.2019/0000495-0

SEI nº 015818015