



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria Geral Parlamentar
Secretaria de Documentação
Equipe de Documentação do Legislativo

JUSTIFICATIVA - PL 0765/2017

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.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 15/11/2017, p. 267

Para informações sobre o projeto referente a este documento, visite o site www.camara.sp.gov.br.