

**Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto**  
**Legislação Municipal**

## Sumário

**Ato Número:** 14092

**Data de Elaboração:** 10/11/2017

**Data de Publicação:** 13/11/2017

**Processo:** 02.2017.037266.5

**Assunto(s):** Transporte, Obriga, Transerp.

**Tipo de Legislação:** Lei Ordinária

**Autor(es):** Marcos Papa.

**Projeto:** 187                      **Ano do projeto:** 2017

**Autógrafo:** 195                      **Ano do autógrafo:** 2017

**Observações:**

## Ementa e Conteúdo

**DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO MUNICIPAL, CONFORME ESPECIFICA.**

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou o Projeto de Lei nº 187/2017, de autoria do Vereador Marcos Papa e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Será divulgado por meio eletrônico e com acesso irrestrito no sítio eletrônico oficial do município de Ribeirão Preto, relatórios contendo todas as reclamações e pedidos de providências feitas pelos usuários do transporte público coletivo municipal.

Art. 2º - O relatório a ser divulgado no mínimo, bimestralmente, conterà as seguintes informações:

I - data da demanda e número do protocolo;

II - descrição detalhada da reclamação recebida;

- III - providências realizadas pela operadora do transporte público coletivo;
- IV - providências tomadas pela administração, se for o caso;
- V - réplica do usuário, após o retorno da reclamação, informação ou pedido de providência.

Parágrafo Único - O relatório a ser publicizado contendo as reclamações e pedidos de providências não identificarão o nome do usuário autor da demanda, identificando-o por número do protocolo.

Art. 3º - Os usuários ao demandarem pedido de providências ou reclamação receberão um número de protocolo ou controle, que permitirão aos mesmos consultarem o status de sua solicitação.

Art. 4º - O prestador de serviço de transporte público coletivo, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, dará plena publicidade da “Carta de Serviços ao Usuário”.

Art. 5º - É dever do prestador de serviço de transporte público coletivo dar transparência dos seus compromissos para com os usuários e divulgação dos padrões de qualidade do atendimento relativos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, com periodicidade trimestral, fazendo-se acompanhar de planilha comparativa com períodos pregressos.

Art. 6º - O Poder Executivo fará publicar em seu sítio oficial, em periodicidade não inferior a um ano, o resultado da avaliação, contendo os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará, no que couber, a presente lei, objetivando sua melhor aplicação.

Art. 8º - Ficam revogadas as disposições em contrário a esta lei.

Art. 9º - Esta lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a publicação, com exceção dos

artigos 4º, 5º e 6º que apenas entrarão em vigor nos termos do art. 25, I, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Palácio Rio Branco

DUARTE NOGUEIRA  
Prefeito Municipal

**Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Município.**