



PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA MUNICIPAL DE PETRÓPOLIS  
GABINETE DO VEREADOR JUNIOR PAIXÃO

LIDO

EM: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

\_\_\_\_\_

2º SECRETÁRIO

INDICAÇÃO LEGISLATIVA  
PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PROCESSO Nº 1487/2025

INDICA AO EXMO. SR. PREFEITO MUNICIPAL A NECESSIDADE DE PROJETO DE LEI QUE DISPONHA SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS , CONFORME ANTEPROJETO A SEGUIR:

O VEREADOR JUNIOR PAIXÃO, infra-assinado, satisfeitas as formalidades regimentais, ouvido o Plenário, INDICA ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal o envio de PROJETO de LEI que DISPONHA SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, conforme anteprojeto a seguir:

Art. 1º - Será divulgado por meio eletrônico e com acesso irrestrito no sítio eletrônico oficial do município de Petrópolis, 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, conterá 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 publicado 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.

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

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

### **JUSTIFICATIVA**

É imperativo todo tipo de ação para o melhoramento do serviço de transporte público coletivo municipal. As reclamações dos usuários são muitas e de todos os tipos. Esta Indicação Legislativa pretende se somar às iniciativas no sentido das melhorias que nossa população merece.

Ao dar publicidade às reclamações e às providências tomadas pelas empresas e pelo Poder Executivo, espera-se que possamos contribuir para o aperfeiçoamento deste serviço essencial, promovendo melhor atendimento aos usuários que utilizam diariamente o transporte público.

Sala das Sessões, Terça - feira, 14 de janeiro de 2025



**JUNIOR PAIXÃO**  
Vereador