



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

COMISSÃO DE REDAÇÃO – PL n. 75/2017

SOBRE: Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no município de Sorocaba e dá outras providências.

Esta comissão apresenta a seguinte redação:

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I Dos Objetivos

Art. 1º Esta Lei estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no município de Sorocaba, objetivando a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos e dos consumidores, em consonância com os artigos 5º, inciso XXXII, e 175, parágrafo único, inciso II, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988, e inciso X do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e Lei nº 9.913, de 29 de dezembro de 2011, (dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Sorocaba e dá outras providências) visando:

I – à defesa dos interesses dos seus usuários e consumidores;

II – à prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se aos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por prestadores de serviços mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 2º A qualidade dos serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, que têm por objetivos possibilitar:

I – a defesa preventiva dos consumidores e dos usuários de serviços públicos;

II – níveis crescentes de:

a) universalização dos serviços públicos;

b) continuidade dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

c) rapidez no restabelecimento dos serviços públicos;

d) qualidade dos bens e serviços públicos;

III – a redução gradativa dos:

a) custos operacionais dos bens e serviços públicos;

b) redução do desperdício de produtos e serviços;

IV – a melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população.

Parágrafo único. A administração local não poupará esforços na garantia da transparência e da participação cidadã na formulação de políticas públicas, devendo ser todos os índices tratados na presente Lei e seu processo de construção disponibilizados à população de maneira clara e eficiente.

Art. 3º Os indicadores de desempenho, previstos nesta Lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais à população da cidade de Sorocaba:

I – saúde pública;

II – educação básica;

III – segurança no trânsito;

IV – proteção do meio ambiente;

V - limpeza pública;

VI – transportes públicos;

Parágrafo único. Os órgãos e demais prestadores de que trata este artigo, no cumprimento de atribuições originárias ou estabelecidas por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria, fornecerão à Câmara Municipal de Sorocaba, nos prazos por ela determinados, os dados anuais necessários para a apuração dos indicadores de desempenho.

Seção II Das Definições

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, são adotadas as seguintes definições:

I – indicador de desempenho: é o instrumento utilizado para medir a qualidade de determinado serviço público;

II – serviços públicos: são aqueles assim definidos pela Constituição da República Federativa do Brasil e pela Constituição do Estado de São Paulo e Lei Orgânica do Município de Sorocaba;



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

III – qualidade dos serviços públicos: consiste na adequação dos serviços ao uso e à satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes.

CAPÍTULO II DA CERTIFICAÇÃO E SANÇÕES

Art. 5º A Câmara Municipal de Sorocaba distinguirá, anualmente, com Certificados de Qualidade, os prestadores de serviços e os órgãos da administração direta e indireta, que atingirem os indicadores de desempenho superiores à média nos últimos cinco anos ou que obtiveram melhoras expressivas nos indicadores de desempenho em suas áreas, em comparação com o ano anterior.

Art. 6º As infrações às normas desta Lei, serão penalizadas especificamente pelas sanções previstas na Lei nº 3.800, de 02 de dezembro de 1991 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba) e nos regulamentos das entidades da Administração Indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

§ 1º Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

§ 2º Constitui infração o não-fornecimento à Câmara Municipal de Sorocaba, de acordo com o disposto no parágrafo único do art. 3º, dos dados anuais necessários para a apuração dos indicadores de desempenho previstos nesta Lei.

CAPÍTULO III DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Seção I Dos Serviços de Saúde Pública

Art. 7º Esta seção define os indicadores relativos à saúde pública no município de Sorocaba.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, enquadram-se na saúde pública os atendimentos realizados em estabelecimentos de saúde administrados pelo Município ou que atuam por contrato, parceria ou convênio.

Art. 8º A quantificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando o seguinte:

- I - nível de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);
- II – tempo médio de espera para atendimento em consultas (adulto e infantil);



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

III – tempo médio de espera para atendimento de análises clínicas (adulto e infantil);

IV - tempo médio de espera para atendimento em urgência e emergência nas UPHs e UPA (adulto e infantil);

V – tempo médio de espera para realização de outros procedimentos (adulto e infantil);

VI – tempo médio de espera para realização de procedimentos de alta complexidade;

VII – número de crianças vacinadas.

Seção II Dos Serviços de Educação Básica

Art. 9º Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no município de Sorocaba.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, enquadram-se na educação básica os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos municipais ou que atuam por contrato ou convênio.

Art. 10. A quantificação dos índices de ensino será calculada considerando:

I – nível de universalização da educação infantil;

II – nível de universalização do ensino fundamental;

III – nível de universalização do ensino médio;

IV – nível de evasão escolar;

V – nível de alfabetização na faixa etária;

VI – nível de repetência dos alunos;

VII – nível de formação/graduação dos professores;

VIII – nível de adequação série/idade;

IX – nível de compatibilidade bairro/escola.

X – desempenho apurado em Sistema de Avaliação de Aproveitamento Escolar dos Alunos da Rede Municipal de Ensino de Sorocaba.

Seção III Dos Serviços de Segurança no Trânsito



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 11. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do município de Sorocaba.

Art. 12. A quantificação dos índices de ocorrências será calculada considerando:

I – número proporcional de acidentes fatais ocorridos no trânsito em cem mil habitantes, no conjunto e no período considerado;

II – número proporcional de acidentes no trânsito com lesões em cem mil habitantes, ocorridos no conjunto e no período considerados;

III – média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros, nos horários de picos.

Seção IV

Dos Serviços de Proteção ao Meio Ambiente

Art. 13. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção ao meio ambiente no município de Sorocaba.

Art. 14. A quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando o seguinte:

I – área verde por habitante por metro quadrado;

II – área de lazer por habitante por metro quadrado;

III - a qualidade dos índices de qualidade do ar;

IV – a qualidade da água do sistema fluvial;

V – população doméstica animal em situação de rua;

VI – a quantidade de mudas e árvores plantadas.

Art. 15. A quantificação dos níveis de ruído será expressa pelo indicador que mede o ruído médio em decibéis, nos termos da legislação vigente e pelo número de reclamações de cidadãos aos órgãos competentes.

Art. 16. A quantificação dos níveis de poluição visual será expressa pelo número de licenças de circulação de anúncios ou de instalação de placas concedidas pelo órgão competente, pelo número de anúncios ou placas retiradas de circulação e pelo número de reclamações de cidadãos aos órgãos competentes.

Seção V

Dos Serviços de Limpeza Pública

Art. 17. A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada considerando o seguinte:



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

- I – população atendida por coleta de lixo;
- II – população atendida por coleta de lixo seletiva;
- III - proporção de lixo seletivo coletado;
- IV – destinação final do lixo;
- V – varrição de logradouros públicos;
- VI – quantidade em litros dos contêineres por habitante disponíveis.

Seção VI Dos Serviços de Transportes

Art. 18. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do município de Sorocaba e será calculada considerando o seguinte:

- I – tempo médio de espera nos terminais de transferência utilizados para o embarque de passageiros para o transporte urbano;
- II – tempo médio de espera nas paradas intermediárias entre o terminal de transferência de saída e o de chegada;
- III – tempo médio para o deslocamento dos trabalhadores de seus domicílios aos locais de trabalho;
- IV – velocidade média do deslocamento do ônibus em horário normal e em horário de pico;
- V – nível médio de pontualidade por empresa;
- VI – nível de limpeza da área de circulação dos terminais de transferência;
- VII – nível de limpeza dos banheiros públicos dos terminais de transferência;
- VIII – nível de limpeza, conservação e manutenção da frota.

Seção VII Do Nível de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 19. Para cada um dos serviços públicos relacionados no art. 3º desta Lei, inclusive os prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria será feita, anualmente, pesquisa de opinião com o objetivo de verificação do índice de satisfação dos seus usuários.



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 1º A amostra da população pesquisada deverá apresentar erro menor que 5% (cinco por cento) e margem de confiança maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento).

§ 2º A pesquisa de opinião relativa aos transportes deverá ser feita isoladamente.

Art. 20. Para os serviços públicos de transporte, permitidos ou autorizados, os índices de satisfação dos seus usuários serão calculados em duas situações distintas:

I – sem levar em conta o valor da tarifa;

II – levando em conta o valor da tarifa.

Art. 21. Os resultados obtidos na pesquisa de opinião devem ser encaminhados à Câmara Municipal de Sorocaba, como parte integrante do processo de avaliação de desempenho dos serviços públicos prestados no município de Sorocaba.

Seção VIII

Das Fórmulas que Expressam os Indicadores de Desempenho

Art. 22. As fórmulas matemáticas que expressarão os indicadores de desempenho previstos neste Capítulo serão definidas em Decreto Regulamentador expedido pelo Poder Executivo.

Parágrafo único. O Poder Executivo poderá, a seu critério, estabelecer outros indicadores, bem como outros serviços, além dos estabelecidos nesta Lei, como indicadores de desempenho de qualidade dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV

DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA DOS MUNICÍPIES NA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Todo cidadão residente no município de Sorocaba, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação da qualidade dos serviços públicos previstos no art. 3º desta Lei.

§ 1º Este trabalho não trará qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Sorocaba.

§ 2º A atuação do voluntário consistirá na avaliação, feita pessoalmente ou por meio de correspondência, fax ou via eletrônica, em formulário próprio, conterà o seu nome e identificação e deverá ser dirigida à Ouvidoria dos órgãos ou dos prestadores do serviço ou à Ouvidoria Geral do Município e deverão ser parte integrante da avaliação geral dos respectivos serviços públicos.

§ 3º Os serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por prestadores de serviços mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio deverão



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

manter caixa de sugestões e formulário próprio para avaliação dos serviços nos locais destinados à prestação dos serviços e de intenso fluxo de usuários e consumidores.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24. Na execução desta Lei, os órgãos e entidades da Administração direta e indireta, e de serviços delegados prestarão toda a colaboração solicitada e, em especial, fornecerão os dados necessários para avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3º.

Art. 25. Para fins de elaboração dos indicadores de desempenho também deverão ser considerados os dados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município e Ouvidorias dos órgãos e prestadores de serviços, os dados apurados nas caixas de sugestões, bem como as pesquisas de opinião com os usuários.

Art. 26. Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano.

Art. 27. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de sua publicação.

Art. 28. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

S/C., 14 de dezembro de 2017.


FAUSTO SALVADOR PERES

Presidente


JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ

Membro


PÉRICLES RÉGIS MANDONÇA DE LIMA

Membro