

PROJETO DE LEI

Nº 75/2017

LEI Nº 11.659

AUTÓGRAFO Nº

175/2017

Nº



SECRETARIA

**Autoria: HUDSON PESSINI**

**Assunto: Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.**



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## PROJETO DE LEI Nº 75/2017

**Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.**

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 1.988, e inciso X do artigo 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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

II – níveis crescentes de:

- a) universalização dos serviços públicos;
- b) continuidade dos serviços públicos;
- 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.

84

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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

04

## 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;

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 1.991 (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.

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA DATA: 22/03/2017 HORA: 15:55  
ASSINATURA: [assinatura]



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## 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.

85 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 atendimento para consultas (adulto e infantil);
- III – tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil);
- IV - tempo médio de atendimento para outros procedimentos (adulto e infantil);
- V – tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade;
- VI – 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.

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA DATA: 22/05/2017 HORAS: 16:54 PÁG.: 16/36 VIM: 00/00



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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

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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

07

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.

<sup>62</sup> 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:

I – população atendida por coleta de lixo;

II – população atendida por coleta de lixo seletiva;

III - proporção de lixo seletivo coletado;

CÂMARA MUN. DE SOROCABA - DIR. - 22/03/2017 - HORAS: 16:54 - PROT: 16276 - URS: 00/000



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

08

IV – destinação final do lixo;

V – varrição de logradouros públicos;

83 VI – Quantidade de 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 artigo 3º desta lei, inclusive os prestados mediante concessão, permissão, autorização ou

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA DATA: 22/05/2017 HORARIO: 16:54 PROJ.: 12456 VOTO: 00/00



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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.

§ 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 IX

Da Participação Voluntária dos Munícipes na Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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 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 X

### 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 01 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.

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA DATA: 22/03/2017 HORAS: 16:54 PROJ: 123456 VLR: 000,00



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

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

S/S., 20 de março de 2017.

**HUDSON PESSINI**  
Vereador

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA - 22/03/2017 10:16:54 PM - 15345 VLR - 00/00



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## JUSTIFICATIVA:

Considerando a constante necessidade de aperfeiçoamento dos serviços públicos no âmbito do Município de Sorocaba, em expressa observância do determinado no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, consoante com a regulamentação da matéria, de modo a permitir um maior controle da qualidade dos serviços públicos, diretos ou indiretos, ofertados aos usuários finais.

Não se trata de se criar uma nova principiologia, tal qual efetivada com a edição da Lei Federal nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, mas sim de adequar os serviços públicos desta urbe a esta realidade, buscando sempre o aperfeiçoamento dos serviços públicos, com mais eficiência, e, conseqüentemente, maior economia e maior satisfação dos usuários dos serviços públicos ou de seus permissionários ou concessionários.

Com o ideal de efetivar os valores que regem os controles das relações consumeristas privadas para as relações dos usuários dos serviços públicos, justifica-se a presente normatização, viabilizando e estabelecendo um critério simples e plausível de avaliação, com uma parametrização que permita "ler" os resultados anualmente, favorecendo, assim, os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos municipais, com instrumentos de transparência e fiscalização, cuidando da participação direta do usuário no controle da qualidade, bem como de sua execução, consagrando a eficiência e a racionalização de sua execução.

Neste sentido, é que apresentamos o presente Projeto de Lei para apreciação dos Nobres pares.

S/S., 20 de março de 2017.

**HUDSON PESSINI**  
Vereador

Recebido na Div. Expediente  
22 de março de 2017

A Consultoria Jurídica e Comissões  
SIS 231/03/17  
André D. S.  
Div. Expediente

RECEBIDO NA SECRETARIA JURÍDICA  
23 / 03 / 17  
[Signature]



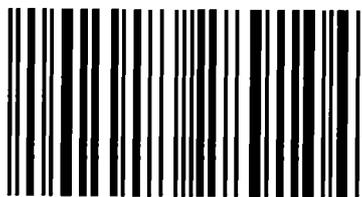
## Recibo Digital de Proposição

**Autor :** Hudson Pessini

**Tipo de Proposição :** Projeto de Lei Ordinária

**Ementa :** Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

**Data de Cadastro :** 21/03/2017



5102017289104

Lei Ordinária nº: 9913

Data : 29/12/2011

Classificações : Direitos da Pessoa Humana

Ementa : Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Sorocaba e dá outras providências.

LEI Nº 9.913 , DE 29 DE DEZEMBRO DE 2011.

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Sorocaba e dá outras providências.

Projeto de Lei nº 188/2011 – autoria do Vereador JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

## CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do munícipe usuário dos serviços públicos prestados pelo município de Sorocaba.

§ 1º Esta Lei visa à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

a) pela Administração Pública direta e indireta;

b) por particular, em caso de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta Lei se aplica aos particulares apenas no que concerne ao serviço público delegado.

## CAPÍTULO II

## DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

## Seção I

## Dos Direitos

Art. 2º São direitos do usuário:

I - a informação;

II - a qualidade e eficiência na prestação do serviço;

III – ao Controle Adequado do Serviço.

## Seção II

## Do Direito à Informação

Art. 3º Todos tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de expediente das unidades administrativas;

II - a atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso aos serviços, exames, formulários e outros dados necessários;

IV – aos meios ou ao órgão encarregado de receber reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre garantido, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação prevista no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, quando possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

### Seção III

#### Da Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de qualidade.

Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;

III – tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - eficiência na prestação de serviços;

V – é vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

#### Seção IV

#### Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Corocaba repartição ou funcionário especialmente designado para receber reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta Lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

### CAPÍTULO III

#### DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

##### Seção I

##### Disposições Gerais

Art. 9º Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. Os procedimentos administrativos advindos da presente Lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da

ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em Lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 10 (dez) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 7 (sete) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

## Seção II

### Da Instauração

Art. 14. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da Lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

### Seção III

#### Da Instrução

Art. 20. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 23. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

### Seção IV

#### Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta Lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta Lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

## CAPÍTULO IV

### DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n. 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (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.

Parágrafo único. 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.

## CAPÍTULO V

### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de reclamações e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelos canais de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 28. As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta das verbas próprias consignadas no orçamento.

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

**Lei Ordinária nº: 3800****Data : 02/12/1991****Classificações : Funcionalismo Público, ADIN - Ação Direta de Inconstitucionalidade****Ementa : Dispõe sobre o estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba e dá outras providências.**

LEI Nº 3.800, de 2 de dezembro de 1991.

(Regulamentada pelos Decretos nº 21.175/2014, 21.728/2015 e 22.193/2016)

Dispõe sobre o estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte lei:

**TÍTULO I****DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Artigo 1º Esta lei garante o interesse coletivo na obtenção dos serviços públicos, estabelecendo as relações jurídicas entre os servidores públicos municipais e a Administração direta, autárquica e fundacional, prescrevendo os direitos e deveres dos agentes que a compõem.

§ único. As suas disposições aplicam-se, no que couber, aos servidores da Câmara Municipal.

Artigo 2º Para efeitos desta lei considera-se:

I - **SERVIDOR PÚBLICO** – É todo integrante da administração pública direta, autárquica e fundacional, nomeado ou contratado na forma da lei para servir aos interesses maiores da coletividade e dos munícipes.

II - **FUNCIONÁRIO PÚBLICO** – O servidor legalmente investido em cargo público sob o regime jurídico instituído pela lei 3.300/90.

III - **EMPREGADO PÚBLICO** – O servidor que exerce uma Função Pública, Função Atividade ou uma Função Temporária sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho.

IV - **CARGO** – O conjunto indivisível de atribuições específicas, com denominação própria, número certo e amplitude de vencimento correspondente, provido e exercido por um titular, na forma estabelecida em Lei.

V - **CARGO DE CONFIANÇA** – São aqueles de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Executivo, com sua denominação, número, nível hierárquico e remuneração fixados em lei e que serão de 02 (dois) tipos:

a) **CARGOS EM COMISSÃO** – de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Executivo;

b) **FUNÇÕES GRATIFICADAS** – para as quais o Chefe do Executivo pode nomear Funcionários Públicos Municipais, respeitadas as qualificações necessárias.

VI - **FUNÇÃO PÚBLICA** – O conjunto de atribuições específicas, com denominação própria, número certo e amplitude de salário correspondente, para ser exercido, na forma da Lei e em caráter provisório, por um empregado regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.

VII - **FUNÇÃO ATIVIDADE** – O conjunto indivisível de atribuições específicas de docência do magistério público municipal, a ser exercida em caráter temporário, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho.

VIII - **FUNÇÃO TEMPORÁRIA** – O conjunto de atividades específicas, a ser exercido em caráter precário por empregado admitido na forma da lei, para atender necessidades urgentes e inadiáveis do



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

EXMO. SR. PRESIDENTE

PL 075/2017

A autoria da presente Proposição é do Vereador Hudson Pessini.

Trata-se de PL que dispõe sobre o estabelecimento de indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços público no Município de Sorocaba e dá outras providências.

CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES. Seção I. Dos Objetivos. 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 1.988, e inciso X do artigo 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: à defesa dos interesses dos seus usuários e consumidores; à prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores. 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. 1º); a qualidade dos



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, que têm por objetivos possibilitar: a defesa preventiva dos consumidores e dos usuários de serviços públicos; níveis crescentes de: universalização dos serviços públicos; continuidade dos serviços públicos; rapidez no restabelecimento dos serviços públicos; qualidade dos bens e serviços públicos; a redução gradativa dos: custos operacionais dos bens e serviços públicos; redução do desperdício de produtos e serviços; a melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população (Art. 2º); os indicadores de desempenho, previstos nesta Lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais à população da Cidade de Sorocaba: saúde pública; educação básica; segurança no trânsito; proteção do meio ambiente; limpeza pública; transportes públicos. 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 (Art. 3º); Seção II. Das Definições. Para os efeitos desta Lei, são adotadas as seguintes definições: indicador de desempenho: é o instrumento utilizado para medir a qualidade de determinado serviço público; 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; 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. 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. 5º); as infrações às normas desta Lei, serão penalizadas especificamente pelas sanções previstas na Lei nº 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (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. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA JURÍDICA

aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente. 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. Esta seção define os indicadores relativos à saúde pública no Município de Sorocaba. 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. 7º); a quantificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando o seguinte: nível de exames preventivos de saúde (adulto e infantil); tempo médio de atendimento para consultas (adulto e infantil); tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil); tempo médio de atendimento para outros procedimentos (adulto e infantil); tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade; número de crianças vacinadas (Art. 8º). Seção II. Dos Serviços de Educação Básica. Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Município de Sorocaba. Para os efeitos desta Lei, enquadram-se na educação básica os ensinamentos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos municipais ou que atuam por contrato ou convênio (Art. 9º); a quantificação dos índices de ensino será calculada considerando: nível de universalização da educação infantil; nível de universalização do ensino fundamental; nível de universalização do ensino médio; nível de evasão escolar; nível de alfabetização na faixa etária; nível de repetência dos alunos; nível de formação / graduação dos professores; nível de adequação série/idade; nível de compatibilidade bairro / escola; desempenho apurado em Sistema de Avaliação de Aproveitamento Escolar dos Alunos da Rede Municipal de Ensino de Sorocaba (Art. 10). Seção III. Dos Serviços de Segurança no Trânsito. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do Município de Sorocaba (Art. 11); a quantificação dos índices de ocorrências será calculada considerando: número proporcional de acidentes fatais ocorridos no trânsito em cem mil habitantes, no conjunto e no período considerado; número proporcional de acidentes no trânsito com lesões em cem mil habitantes, ocorridos no conjunto e no período considerados; média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros, nos horários de picos



24

# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA JURÍDICA

(Art. 12). Seção IV. Dos Serviços de Proteção ao Meio Ambiente. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção ao meio ambiente no Município de Sorocaba (Art. 13); a quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando o seguinte: área verde por habitante por metro quadrado; área de lazer por habitante por metro quadrado; a qualidade dos índices de qualidade do ar; a qualidade da água do sistema fluvial (Art. 14); 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. 15); 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 (Art. 16). Seção V. Dos serviços de Limpeza Pública. A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada considerando o seguinte: população atendida por coleta de lixo; população atendida por coleta de lixo seletiva; proporção de lixo seletivo coletado; destinação final do lixo; varrição de logradouros públicos; quantidade de contêineres por habitante disponíveis (Art. 17). Seção VI. Dos Serviços de Transportes. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de Sorocaba e será calculada considerando o seguinte: tempo médio de espera nos terminais de transferência utilizados para o embarque de passageiros para o transporte urbano; tempo médio de espera nas paradas intermediárias entre o terminal de transferência de saída e o de chegada; tempo médio para o deslocamento dos trabalhadores de seus domicílios aos locais de trabalho; velocidade média do deslocamento do ônibus em horário normal e em horário de pico; nível médio de pontualidade por empresa; nível de limpeza da área de circulação dos terminais de transferência; nível de limpeza dos banheiros públicos dos terminais de transferência; nível de limpeza, conservação e manutenção da frota (Art. 18). Seção VII. Do Nível de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos. Para cada um dos serviços públicos relacionados no artigo 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



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA JURÍDICA

usuários. 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). A pesquisa de opinião relativa aos transportes deverá ser feita isoladamente (Art. 19); para os serviços públicos de transporte, permitidos ou autorizados, os índices de satisfação dos seus usuários serão calculados em duas situações distintas: sem levar em conta o valor da tarifa; levando em conta o valor da tarifa (Art. 20); 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 (Art. 21).

Seção VIII. Das Fórmulas que Expressam os Indicadores de Desempenho. As fórmulas matemáticas que expressarão os indicadores de desempenho previstos neste Capítulo serão definidas em Decreto Regulamentador expedido pelo Poder Executivo. 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 (Art. 22).

CAPÍTULO IX. Da Participação Voluntária dos Municípes na Avaliação de Qualidade dos Serviços Públicos. 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. Este trabalho não trará qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Sorocaba. 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. 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 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 (Art. 23).

CAPÍTULO X. Disposições Gerais. 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



26

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3º (Art. 24); 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. 25); os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de cada ano (Art. 26); o Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de sua publicação (Art. 27); cláusula de despesa (Art. 28); vigência da Lei (Art. 29).

**Este Projeto de Lei encontra respaldo em nosso Direito Positivo**, neste diapasão passa-se a expor:

Esta Proposição visa normatizar sobre o estabelecimento de indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba, este PL se justifica, pois tem o intuito de:

*Adequar os serviços públicos desta urbe a esta realidade, buscando sempre o aperfeiçoamento dos serviços públicos, com mais eficiência, e, conseqüentemente, maior economia e maior satisfação dos usuários dos serviços públicos ou de seus permissionários ou concessionários.*

*Com o ideal de efetivar os valores que regem os controles das relações consumeristas privadas para as relações dos usuários dos serviços públicos, justifica-se a presente normatização, viabilizando e estabelecendo um critério simples e plausível de avaliação, com uma parametrização que permita "ler" os resultados anualmente, favorecendo, assim, os direitos e deveres dos usuários municipais, com instrumentos de transparência e fiscalização, cuidando da participação direta do usuário no controle de qualidade, bem como de sua*



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

*execução, consagrando a eficiência e a racionalização de sua execução.*

**Constata-se que este PL encontra fundamento no Direito a Informação dos usuários de serviço público**, tal direito é consagrado na Constituição da República Federativa do Brasil, como um **Direito Fundamental**, *in verbis*:

*Título II*

*Dos Direitos e Garantias Fundamentais*

*Capítulo I*

*DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS*

*Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.*

Nas palavras do Ministro do Supremo Tribunal Federal, Carlos Ayres Brito: “No Brasil, o direito à informação tem o mais sólido lastro constitucional. Se traduz no direito de informar, se informar e ser informado.”

O direito à informação está incluído nos direitos fundamentais de segunda dimensão, denominados de direitos sociais, econômicos e culturais.



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

Esses direitos impõem ao Estado (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) uma operação prestacional, voltada para a satisfação das carências da coletividade.

Soma-se, ainda, ao fato que, em conformidade com o Art. 1º do arquetipo constitucional, a República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Município e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito.

E destaca-se como princípio democrático a constituição de uma democracia representativa e participativa, pluralista, e que seja garantia geral da vigência e eficácia dos direitos fundamentais.

Somando-se a retro exposição, salienta-se que o usuário de serviço público está sob a proteção da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual dispõe sobre a proteção do consumidor, nos termos infra:

A aludida Lei define como consumidor:

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

O mesmo Código conceitua fornecedor:

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (g.n.)*



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

O Código do Consumidor acima citado, estabelece que na relação de consumo deve ser atendido os seguintes princípios:

*Capítulo II*

*DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÃO DE CONSUMO*

*Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (g.n.)*

*II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:*

*d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. (g.n.)*

Depreende-se da retro exposição, que o usuário de serviço público é consumidor, bem como a Municipalidade como pessoa jurídica pública, é uma fornecedora de serviço, o Código de Consumidor impõe como princípio que rege a Política Nacional de Consumo, a garantia de serviços com padrões adequados de qualidade, sendo que, sob o aspecto jurídico, nada a expor.

Destaca-se, para efeito de informação, que está em tramitação no Município de São Paulo, de iniciativa Parlamentar, nos termos infra, Lei de igual teor desta Proposição:



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

*Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006.*

*Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo e dá outras Providencias.*

*O parecer conjunto das Comissões reunidas de Constituição e Justiça; Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente; Administração Pública; Trânsito, Transporte e Atividade Econômica; Educação, Cultura e Esportes; Saúde, Promoção Social e Trabalho; e Finanças e Orçamento, foi favorável ao PL.*

**Sublinha-se que está tramitando na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, Projeto de Lei**, de iniciativa parlamentar, que dispõe sobre a matéria que versa este Projeto de Lei, nos termos seguintes:

*Projeto de Lei nº 414/2010*

*Estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Estado de São Paulo e indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos prestados, relacionando-os com o objetivo de proteger e defender os usuários de serviços públicos e os consumidores.*

*27.10.2010 - O Parecer da Comissão de Constituição Justiça e Redação, foi favorável a este PL.*

*Último andamento 21.06.2012. Pronto para a ordem do dia.*



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

**Para fins de informação, ressalta-se que está em vigência no Município de Florianópolis/SC**, de iniciativa Parlamentar, Lei de igual teor à este PL, dispondo:

*Lei nº 7.802, de 30 de dezembro de 2008.*

*Estabelece Indicadores de Desempenho relativos à Qualidade dos Serviços Públicos no Município de Florianópolis.*

Observa-se, ainda, que está em vigência Lei de iniciativa parlamentar, na Cidade de Petrópolis/RJ, que trata da matéria disposta neste PL, nos seguintes termos:

*Lei nº 6.992, de 09.10.2012*

*Estabelece Indicadores de Desempenho relativos à Qualidade dos Serviços Públicos no Município de Petrópolis e dá outras providências.*

**Informa-se, também, que está em vigência no Estado do Rio Grande do Sul**, de iniciativa Parlamentar, Lei que dispõe sobre o assunto tratado neste PL, nos termos seguintes:

*Lei nº 11.075, de 06 de janeiro de 1998.*

*Institui o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos*



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA JURÍDICA

Informa-se, ainda, que no Estado do Paraná está em vigência Lei, de iniciativa parlamentar, que dispõe sobre o assunto que versa a presente Proposição, nos termos seguintes:

*Lei nº 17.315, de 24 de setembro de 2012.*

*Estabelece indicadores relativos ao bem-estar da população do Estado do Paraná e indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos prestados, relacionando-os com o objetivo de proteger e defender os usuários de serviços públicos e os consumidores.*

Destaca-se que deve ser corrigido neste PL a sequência de Capítulos, onde consta Capítulo IX, passe a constar Capítulo IV, e onde consta Capítulo X, passa a constar Capítulo V.

É o parecer.

Sorocaba, 24 de março de 2017.

MARCOS MACIEL PEREIRA  
ASSESSOR JURÍDICO

De acordo:

MÁRCIA PEGORELLI ANTUNES  
Secretária Jurídica



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE JUSTIÇA

**SOBRE:** o Projeto de Lei nº 75/2017, de autoria do Nobre Vereador Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

*Conforme o Art. 51 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, indico para relator deste Projeto o nobre Vereador Antonio Carlos Silvano Júnior, que deverá observar o § 1º devendo emitir seu parecer conforme os §§ 2º e 3º do mesmo artigo.*

S/C., 03 de abril de 2017.

**JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ**  
*Presidente da Comissão*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE JUSTIÇA

**RELATOR:** Vereador Antonio Carlos Silvano Júnior

PL 75/2017

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria do Nobre Vereador Hudson Pessini, que *"Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências"*.

De início, a proposição foi encaminhada à Secretaria Jurídica, para exame da matéria, quanto aos aspectos legais e constitucionais, que exarou parecer favorável ao projeto (fls. 20/32).

Na sequência de sua tramitação legislativa, vem, agora, a esta Comissão de Justiça para ser apreciada.

Procedendo à análise da propositura, constatamos que a matéria visa instituir indicadores de desempenho nos serviços públicos municipais, difundindo o Direito Fundamental do acesso à informação (art. 5º, XIV da Constituição Federal), bem como atende aos princípios gerais da Política Nacional das Relações de Consumo, em seu art. 4º, II, "d" do CDC (Lei Federal 8.078/90).

Ante o exposto, nada a opor sob o aspecto legal.

S/C., 04 de abril de 2017.

**JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ**  
*Presidente*

**ANTÔNIO CARLOS SILVANO JÚNIOR**  
*Membro-Relator*

**JOSÉ APOLO DA SILVA**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, ORÇAMENTO E PARCERIAS

**SOBRE:** Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências

Pela aprovação.

S/C., 4 de abril de 2017.

**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**

*Membro*

**PÉRICLES REGIS MENDONÇA DE LIMA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE OBRAS, TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS

**SOBRE:** Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências

Pela aprovação.

S/C., 4 de abril de 2017.

  
ANTONIO CARLOS SILVANO JÚNIOR  
*Presidente*

  
FAUSTO SALVADOR PERES  
*Membro*

  
FRANCISCO FRANÇA DA SILVA  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

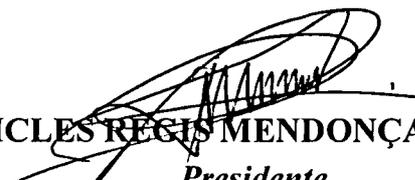
ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

**SOBRE:** Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências

Pela aprovação.

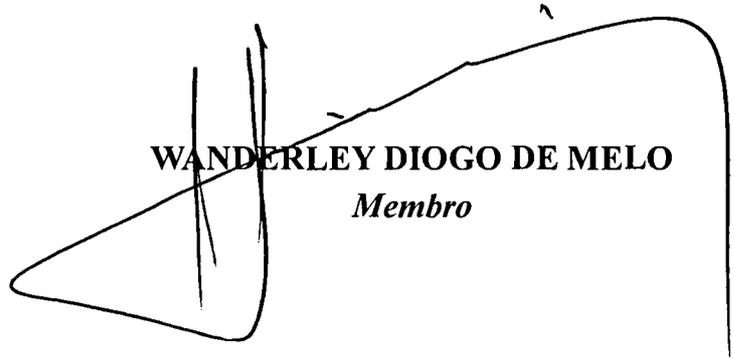
S/C., 4 de abril de 2017.



**PÉRICLES RÉGIS MENDONÇA DE LIMA**  
*Presidente*



**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**  
*Membro*



**WANDERLEY DIOGO DE MELO**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

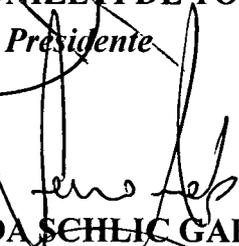
## COMISSÃO DE CIDADANIA, DIREITOS HUMANOS, DEFESA DO CONSUMIDOR E DISCRIMINAÇÃO RACIAL

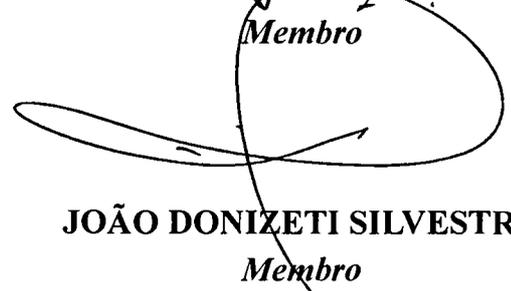
**SOBRE:** Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências

Pela aprovação.

S/C., 4 de abril de 2017.

  
**IRINEU DONIZETI DE TOLEDO**  
*Presidente*

  
**FERNANDA SCHLIC GARCIA**  
*Membro*

  
**JOÃO DONIZETI SILVESTRE**  
*Membro*

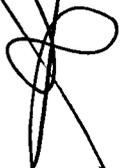
201

**APRESENTADA EMENDA  
VOLTA ÀS COMISSÕES**

SO. 23/2017

EM 27 / 10 / 2017

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, positioned below the 'PRESIDENTE' line.

○

○



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## EMENDA N° 1

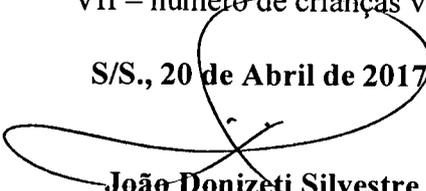
MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

Altera a redação do Art. 8º do PL nº 75/2017 que passa a ter a seguinte redação:

“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 atendimento para consultas (adulto e infantil);
- III – tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil);
- IV – tempo médio de atendimento de urgência e emergência nas UPHs e UPA (adulto e infantil);
- V – tempo médio de atendimento de outros procedimentos (adulto e infantil);
- VI – tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade;
- VII – número de crianças vacinadas.”

S/S., 20 de Abril de 2017.

  
João Donizeti Silvestre  
Vereador



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

40

*Agrocede*

## EMENDA N° 2

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

Acrescenta os Incisos V e VI ao Art. 14º do PL nº 75/2017:

“V – população doméstica animal em situação de rua;

VI – a quantidade de mudas e árvores plantadas.”

S/S., 20 de Abril de 2017.

**João Donizeti Silvestre**  
Vereador



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

41

*Apurada*

## EMENDA N° 3

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

Modifica o Inciso VI do Art. 17º do PL nº 75/2017 para:

“VI – quantidade em litros dos contêineres por habitante disponíveis .”

S/S., 20 de Abril de 2017.

**João Donizeti Silvestre**  
Vereador



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

42

*Apovado*

## EMENDA N° 04

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

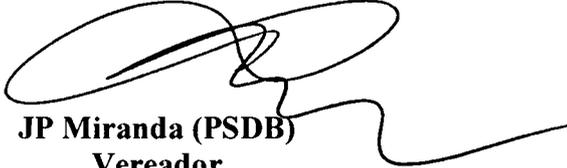
Inclui o Parágrafo Único ao Art. 2º do PL 75/2017, conforme o seguinte:

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.

### JUSTIFICATIVA

A criação de indicadores de qualidade deve servir tanto para indicar ao gestor público qual caminho tomar, como também deve servir de baliza para que a cidadania consiga participar da formulação de políticas públicas. Tal orientação garante não só o surgimento de novas ideias, que podem incorrer em eficiência, mas também em acréscimo de legitimidade por parte do Poder Público. Sendo assim justifica-se a presente emenda no sentido de fomentar a transparência no que diz respeito aos índices gerados por meio da publicidade não só de seu método de construção, mas também dos dados em si.

S/S., 2 de maio de 2017.

  
JP Miranda (PSDB)  
Vereador

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA INTER. DESP. Nº 17 HRS: 10:27 PROT: 14314 URG: 01/17

## Recibo Digital de Documento Acessório

**Matéria nº:** 75    **Tipo de Matéria :** Projeto de Lei Ordinária    **Data Protocolo :** 22/03/2017

**Autor :** Hudson Pessini

**Ementa :** Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

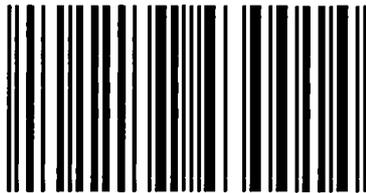
### Documento Acessório :

**Autor :** João Paulo Nogueira Miranda

**Tipo de Documento Acessório :** Emenda(s)

**Descrição :** Inclui o Parágrafo Único ao Art. 2º do PL 75/2017

**Data do Documento :** 02/04/2017



3101177430014



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE JUSTIÇA

**SOBRE:** As Emendas nºs 01 a 04 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

As Emendas nº 01 a 03 são da autoria do nobre Vereador João Donizeti Silvestre e a Emenda nº 04 é da autoria do nobre Vereador João Paulo Nogueira Miranda. Todas estão condizentes com nosso direito positivo.

Sendo assim, nada a opor sob o aspecto legal das Emendas nº 01 a 04 ao PL nº 75/2017.

S/C., 8 de maio de 2017.

**JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ**

*Presidente*

**ANTONIO CARLOS SILVANO JÚNIOR**

*Membro*

**JOSÉ APOLO DA SILVA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE OBRAS, TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS

**SOBRE:** As Emendas n°s 01 a 04 ao Projeto de Lei n° 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.

  
ANTÔNIO CARLOS SILVANO JÚNIOR

*Presidente*

  
FAUSTO SALVADOR PERES

*Membro*

FRANCISCO FRANÇA DA SILVA

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, ORÇAMENTO E PARCERIAS

**SOBRE:** As Emendas nºs 01 a 03 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

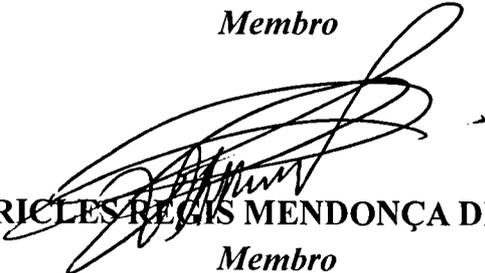
Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.



**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**

*Membro*



**PÉRICLES REIS MENDONÇA DE LIMA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

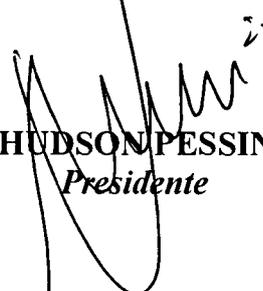
ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, ORÇAMENTO E PARCERIAS

**SOBRE:** A Emenda nº 04 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.

  
**HUDSON PESSINI**  
*Presidente*

  
**PÉRICLES RÉGIS MENDONÇA DE LIMA**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIDADANIA, DIREITOS HUMANOS, DEFESA DO CONSUMIDOR E DISCRIMINAÇÃO RACIAL

**SOBRE:** As Emendas nº 01 a 03 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.

**IRINEU DONIZETI DE TOLEDO**

*Presidente*

**FERNANDA SCHLIC GARCIA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

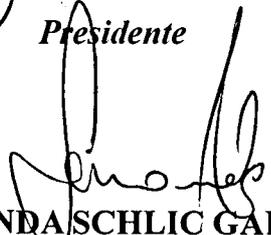
## COMISSÃO DE CIDADANIA, DIREITOS HUMANOS, DEFESA DO CONSUMIDOR E DISCRIMINAÇÃO RACIAL

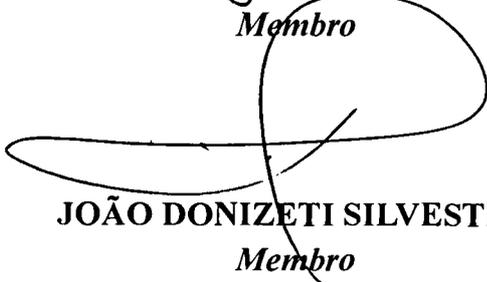
**SOBRE:** A Emenda nº 04 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.

  
**IRINEU DONIZETI DE TOLEDO**  
*Presidente*

  
**FERNANDA SCHLIC GARCIA**  
*Membro*

  
**JOÃO DONIZETI SILVESTRE**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

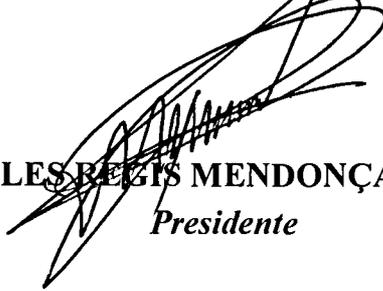
ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

**SOBRE:** As Emendas n°s 01 a 03 ao Projeto de Lei n° 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

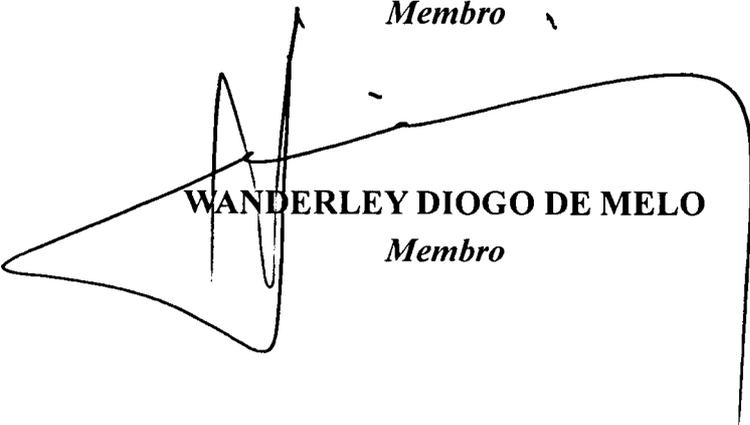
S/C., 8 de maio de 2017.



**PÉRICLES RÉGIS MENDONÇA DE LIMA**  
*Presidente*



**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**  
*Membro*



**WANDERLEY DIOGO DE MELO**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

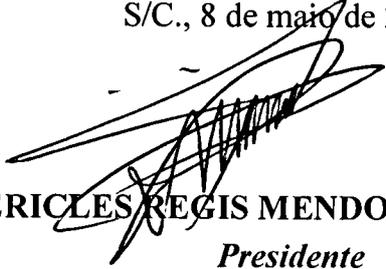
ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

**SOBRE:** A Emenda nº 04 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 8 de maio de 2017.



**PÉRICLES REGIS MENDONÇA DE LIMA**  
*Presidente*



**WANDERLEY DIOGO DE MELO**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## EMENDA N° 05

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

Altera a redação do art. 8º do PL n° 75/2017 que passa a ter a seguinte redação:

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);

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 UPFs e UPA (adulto e infantil);

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

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

VII – número de crianças vacinadas.

S/S., 10 de maio de 2017

Fernada Schlic Garcia  
Vereadora

## Recibo Digital de Documento Acessório

**Matéria nº: 75**    **Tipo de Matéria :** Projeto de Lei Ordinária    **Data Protocolo :** 22/03/2017

**Autor :** Hudson Pessini

**Ementa :** Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

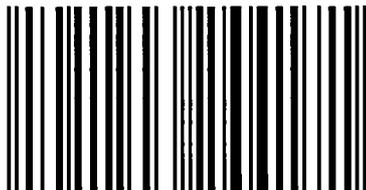
### Documento Acessório :

**Autor :** Fernanda Schlic Garcia

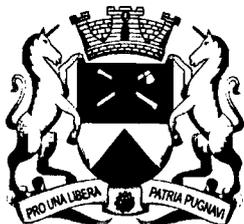
**Tipo de Documento Acessório :** Emenda(s)

**Descrição :** Altera a redação do art. 8º do PL nº 75/2017

**Data do Documento :** 11/05/2017



2101243244171



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE JUSTIÇA

**SOBRE:** a Emenda nº 05 ao Projeto de Lei nº 75/2017, de autoria do Nobre Vereador Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

A emenda nº 05 é da autoria da nobre Vereadora Fernanda Schilic Garcia e está condizente com nosso direito positivo.

Entretanto, alertamos que a presente Emenda nº 05 é incompatível com a Emenda nº 01, uma vez que ambas pretendem dar nova redação ao art. 8º do PL nº 75/2017. Logo, a aprovação de uma emenda prejudicará a da outra.

Ante o exposto, sendo observada a cautela acima mencionada, nada a opor sob o aspecto legal da Emenda nº 05 ao PL nº 75/2017.

S/C., 16 de maio de 2017.

**JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ**

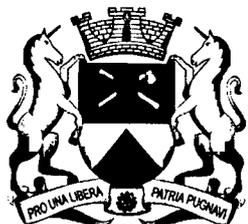
*Presidente*

**ANTONIO CARLOS SILVANO JÚNIOR**

*Membro*

**JOSÉ APOLO DA SILVA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, ORÇAMENTO E PARCERIAS

**SOBRE:** A Emenda nº 5 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 16 de maio de 2017.

**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**

*Membro*

**PÉRICLES REGIS MENDONÇA DE LIMA**

*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE OBRAS, TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS

**SOBRE:** A Emenda nº 5 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 16 de maio de 2017.

  
**ANTONIO CARLOS SILVANO JÚNIOR**  
*Presidente*

  
**FAUSTO SALVADOR PERES**  
*Membro*

  
**FRANCISCO FRANÇA DA SILVA**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

**SOBRE:** A Emenda nº 5 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 16 de maio de 2017.

**PÉRICLES REGIS MENDONÇA DE LIMA**  
*Presidente*

**JOÃO PAULO NOGUEIRA MIRANDA**  
*Membro*

**WANDERLEY DIOGO DE MELO**  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE CIDADANIA, DIREITOS HUMANOS, DEFESA DO CONSUMIDOR E DISCRIMINAÇÃO RACIAL

**SOBRE:** A Emenda nº 5 ao Projeto de Lei nº 75/2017, do Edil Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 16 de maio de 2017.

**IRINEU DONIZETI DE TOLEDO**

*Presidente*

**JOÃO DONIZETI SILVESTRE**

*Membro*

504

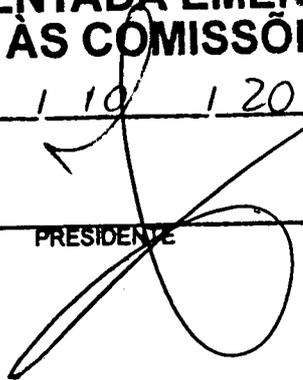
**APRESENTADA EMENDA  
VOLTA ÀS COMISSÕES**

SO. 65/2017

EM 19 / 10 / 2017

Encaminhada  
a discussões

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE



Projeto RETIRADO a pedido do SO. 70/2017

Vereador: Presidente

Por 1 (uma) Sessões

EM 09 / 11 / 2017

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE



Projeto RETIRADO a pedido do SO. 72/2017

Vereador: autor

Por 03 (três) Sessões

EM 16 / 11 / 2017

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE





# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

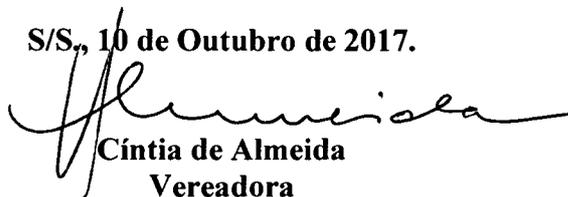
## EMENDA N° 06

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RETRITIVA

O Art. 1º do Projeto de Lei 75/2017 passará a ter a seguinte redação:

*"Art.1º - Fica autorizado o Poder Executivo a estabelecer indicadores relativos ao bem estar da população do Município de Sorocaba e indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos prestados, relacionando-os com o objetivo de proteger e defender os 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 1.988, e inciso X do artigo 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..."*

S/S., 10 de Outubro de 2017.

  
Cintia de Almeida  
Vereadora



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

EMENDA N° 07

MODIFICATIVA  ADITIVA  SUPRESSIVA  RESTRITIVA

O Art. 27 do Projeto de Lei 75/2017 passará a ter a seguinte  
redação:

*"Art.27 - O Poder Executivo regulamentará a presente  
Lei no prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, a partir de sua  
publicação.*

S/S., 10 de Outubro de 2017.

  
Cintia de Almeida  
Vereadora



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

## COMISSÃO DE JUSTIÇA

**SOBRE:** As Emendas nº 06 e 07 ao Projeto de Lei nº 75/2017, de autoria do nobre Vereador Hudson Pessini, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências.

A **Emenda nº 06** é de autoria da nobre Vereadora Cíntia de Almeida, prevendo a autorização da instituição dos indicadores por parte do Executivo, e não está de acordo com o direito positivo, visto que a Emenda é modificativa, o que, segundo a redação do art. 115, IV, do RIC, não deve modificar a substância do projeto original, o que não ocorre no presente caso, uma vez que a Emenda em questão deixa a critério do Poder Executivo executar atividades que a proposição original obrigava a realização.

Portanto, a **Emenda nº 06** é ilegal e antirregimental por afrontar o art. 115, IV, do RIC.

A **Emenda nº 07**, por sua vez, também de autoria da nobre Vereadora Cíntia de Almeida, prevê a fixação do prazo de 365 dias para regulamentação da lei por Parte do Poder Executivo, o que, segundo a Secretaria Jurídica desta Casa em proposições anteriores, não viola a Separação de Poderes, conforme o art. 47, III, da Constituição do Estado de SP<sup>1</sup>.

Contudo, o dispositivo acima da Constituição Bandeirante prevê que a expedição do decreto regulamentar deve ser realizada num prazo não inferior a trinta, nem superior a cento e oitenta dias.

Portanto, a **Emenda nº 07** é inconstitucional por afrontar o art. 47, III, da Constituição do Estado de SP.

S/C., 23 de outubro de 2017.

**JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ**

*Presidente*

**ANTONIO CARLOS SILVANO JÚNIOR**

*Membro-Relator*

**JOSÉ APOLO DA SILVA**

*Membro*

<sup>1</sup> Artigo 47 - Compete privativamente ao Governador, além de outras atribuições previstas nesta Constituição:

[...]

III - sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, bem como, no prazo nelas estabelecido, não inferior a trinta nem superior a cento e oitenta dias, expedir decretos e regulamentos para sua fiel execução, ressalvados os casos em que, nesse prazo, houver interposição de ação direta de inconstitucionalidade contra a lei publicada;" (NR)

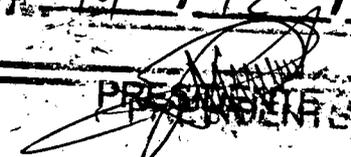
6N

1.ª VOTAÇÃO SE. 34/2017

APROVADO  REJEITADO

EM 14 / 12 / 2017

Bem como as  
emendas 2, 3, 4 e  
5.

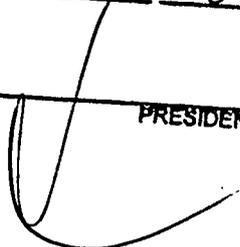
  
PRESIDENTE

2ª DISCUSSÃO SE. 35/201

APROVADO  REJEITADO

EM 14 / 07 / 2017

Bem como as  
emendas 2, 3, 4  
e 5/C. Redaç

  
PRESIDENTE

DISCUSSÃO ÚNICA SE. 36/2017

APROVADO  REJEITADO

EM 14 / 012 / 2017

C. Redaç

  
PRESIDENTE



# 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

63

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

66

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

68

§ 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, conterá 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.

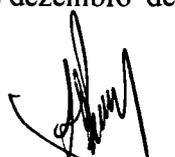
Art. 26. Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano.

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 MENDONÇA DE LIMA  
*Membro*



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

0774

Sorocaba, 18 de dezembro de 2017.

A Sua Excelência o Senhor  
**JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO**  
Prefeito Municipal de Sorocaba

Assunto: "Envio de Autógrafos"

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

Estamos encaminhando a Vossa Excelência os seguintes Autógrafos, já aprovados em definitivo por este Legislativo:

- Autógrafo nº 174/2017 ao Projeto de Lei nº 259/2017;
- Autógrafo nº 175/2017 ao Projeto de Lei nº 75/2017;

Sendo só o que nos apresenta para o momento, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,

**RODRIGO MAGANHATO**  
*Presidente*

ROSA





# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

AUTÓGRAFO Nº 175/2017

PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA

LEI Nº DE DE DE 2017

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

PROJETO DE LEI Nº 75/2017, DO EDIL HUDSON PESSINI

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:



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

72

públicos;

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

II – níveis crescentes de:

a) universalização dos serviços públicos;

b) continuidade dos serviços públicos;

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



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

73

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;

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:



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

74

- I - nível de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);
- II – tempo médio de espera para atendimento em consultas (adulto e infantil);
- III – tempo médio de espera para atendimento de análises clínicas (adulto e infantil);
- IV - tempo médio de espera para atendimento em urgência nas UPFs 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

75

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

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



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

76

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:

- 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

77

## 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.

§ 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 MUNICÍPES 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

78

§ 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 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.

Rosa/

# LEIS

Processo nº 15.142/2017

Excelentíssimo Senhor Presidente:

Tenho a honra de encaminhar à apreciação e deliberação de Vossa Excelência e Nobres Pares, o incluso Projeto de Lei que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal de Proteção e Bem-Estar Animal – CMPBEA e dá outras providências.

A Constituição Federal preocupou-se em proteger no Capítulo VI, quando disciplina sobre o Meio Ambiente, o direito animal de não ser submetido a tratamento cruel, a saber:

“... Art. 225 – Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações. § 1º - Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:

... VII – proteger a fauna e a flora, vedadas, na forma da Lei, as práticas que coloquem em risco sua função ecológica, provoquem a extinção de espécies ou submetam os animais a crueldade.

...”  
Percebe-se que a preocupação do legislador pátrio era com relação à proteção contra a extinção da fauna e da flora, como também com a preservação de um sistema ecologicamente equilibrado. Ou seja, preocupação voltada ao animal humano, o homem em si e não propriamente com os animais, pois os legisladores não conseguem vislumbrar direitos que não sejam voltados para o próprio homem.

Porém, muitos defensores dos direitos dos animais utilizam-se da Carta Magna para impetrar ações e por meio de decisões judiciais garantirem a alguns animais o direito de não serem usados ou manipulados de forma cruel. Nesse sentido pode-se citar como exemplos o uso de animais em circos, rinhas de galo, farra do boi, entre outros.

Sucedendo a Constituição, foram editadas leis estaduais e municipais, as quais, embora esteja claro em algumas que o real interesse é proteger o homem, acabaram por dar aos animais um pouco mais de dignidade de vida. Alguns Estados, imbuídos de responsabilidade, disciplinaram inclusive a permanência de animais em condomínios, garantindo a permanência destes em áreas comuns. Assim, o que antes era controvérsia judicial tornou-se pacificado.

Aliado a isso se tem a Lei Orgânica do Município, que ao disciplinar sobre “Consulta Popular” determina:

“... Art. 64 – O Prefeito Municipal, para decidir sobre assuntos de interesse específico do Município, poderá realizar consultas populares.

Art. 65 – Para garantir a participação popular serão criados Conselhos Municipais, com caráter consultivo ou deliberativo, na forma de lei específica.

“...”  
Portanto, a Municipalidade, com a criação do Conselho supracitado passa a contar com um importante aliado na defesa e em prol do bem-estar animal.

O Conselho Municipal de Proteção e Bem-Estar Animal – CMPBEA será formado por (vinte) membros, cuja composição se dará por representantes de diversas Secretarias Municipais, da Sociedade Civil, das Polícias Civil e Militar e Ministério Público (Federal e Estadual), os quais terão mandato de 02 (dois) anos, possibilitando-se a reeleição por mais um mandato consecutivo.

O CMPBEA tem como principais objetivos a proteção e defesa dos animais, o incentivo à guarda responsável dos mesmos, acompanhamento e auxílio às ações do Poder Público, no cumprimento das legislações de proteção animal. Com isso, efetivar-se-á uma política integrada e interessante ao Município, compartilhando responsabilidades com a Sociedade Civil, de forma a permitir participação efetiva em todas as demandas que permeiam a questão da defesa e proteção animal.

Concluindo: Por que se deve abordar o tema direito dos animais? Porque são direitos que estabelecem limites às relações dos seres humanos com os animais. Ao não se estabelecer tais limites sob a forma de direitos à relação dos seres humanos com os animais não se poderá proceder juridicamente quando se considerar que certas pessoas transgridem tais limites.

Deve-se ter em mente que a aceitação dos direitos dos animais não vai acabar de vez com os abusos e atrocidades a que tais seres indefesos são submetidos, tais como: abandono, maus-tratos, crueldade, etc. Porém, a atuação de forma eficiente do Conselho, sem sombra de dúvida, coibirá tais atitudes, intimidando e conscientizando as pessoas.

Diante de todo o exposto, a presente proposição encontra-se devidamente justificada e conto com o costumeiro apoio dessa E. Câmara, no sentido de transformá-la em Lei, aproveitando a oportunidade para reiterar protestos de estima e consideração.

(Processo nº 39.320/2017)

## LEI Nº 11.659, DE 9 DE JANEIRO DE 2018.

(Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências).

Projeto de Lei nº 75/2017 – autoria do Vereador HUDSON PESSINI.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

### 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;
  - 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;
- 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 melhores 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

# LEIS

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);
- 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

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:

- 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.

§ 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, conterá 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 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.

Palácio dos Tropeiros, em 9 de janeiro de 2018, 363º da Fundação de Sorocaba.

JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO

Prefeito Municipal

GUSTAVO PORTELA BARATA DE ALMEIDA

Secretário dos Assuntos Jurídicos e Patrimoniais

ERIC RODRIGUES VIEIRA

Secretário do Gabinete Central

Publicado na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.

VIVIANE DA MOTTA BERTO

Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais

# LEIS

## JUSTIFICATIVA:

Considerando a constante necessidade de aperfeiçoamento dos serviços públicos no âmbito do Município de Sorocaba, em expressa observância do determinado no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, consoante com a regulamentação da matéria, de modo a permitir um maior controle da qualidade dos serviços públicos, diretos ou indiretos, ofertados aos usuários finais.

Não se trata de se criar uma nova princiologia, tal qual efetivada com a edição da Lei Federal nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, mas sim de adequar os serviços públicos desta urbe a esta realidade, buscando sempre o aperfeiçoamento dos serviços públicos, com mais eficiência, e, conseqüentemente, maior economia e maior satisfação dos usuários dos serviços públicos ou de seus permissonários ou concessionários.

Com o ideal de efetivar os valores que regem os controles das relações consumeristas privadas para as relações dos usuários dos serviços públicos, justifica-se a presente normatização, viabilizando e estabelecendo um critério simples e plausível de avaliação, com uma parametrização que permita "ler" os resultados anualmente, favorecendo, assim, os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos municipais, com instrumentos de transparência e fiscalização, cuidando da participação direta do usuário no controle da qualidade, bem como de sua execução, consagrando a eficiência e a racionalização de sua execução.

Nº sentido, é que apresentamos o presente Projeto de Lei para apreciação dos Nobres Pares.

(Processo nº 13.128/2014)

### LEI Nº 11.660, DE 9 DE JANEIRO DE 2 018.

(Institui o Dia da Comunidade Ítalo-Sorocabana e dá outras providências).

Projeto de Lei nº 234/2017 – autoria da Vereadora CÍNTIA DE ALMEIDA.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído no Município o Dia da Comunidade Ítalo-Sorocabana, a ser comemorado, anualmente, no dia 2 de junho, data nacional da República Italiana.

Parágrafo único. A Prefeitura Municipal, através do órgão competente, em colaboração com instituições e cidadãos interessados, poderá organizar o programa do evento, com o desenvolvimento de atividades em âmbito escolar, cultural e turístico.

Art. 2º As comemorações alusivas à data farão parte do Calendário Oficial de Eventos do município de Sorocaba.

Art. 3º As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 4º Fica revogada a Lei nº 5.516, de 12 de novembro de 1997.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Tropeiros, em 9 de janeiro de 2 018, 363ª da Fundação de Sorocaba.

JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO

Prefeito Municipal

GUSTAVO PORTELA BARATA DE ALMEIDA

Secretário dos Assuntos Jurídicos e Patrimoniais

ERIC RODRIGUES VIEIRA

Secretário do Gabinete Central

Publicado na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.

VIVIANE DA MOTTA BERTO

Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais

## JUSTIFICATIVA:

O presente Projeto de Lei pretende revogar a Lei nº 5.516, de 12 de novembro de 1997, por ser correlata. Ele também visa instituir no Município o Dia da Comunidade Ítalo-Sorocabana, a ser comemorado, anualmente, no dia dois de junho, data nacional da República Italiana, prestando, dessa forma, uma homenagem mais significativa, para os imigrantes italianos que se instalaram em nosso município desde a sua fundação.

A imigração italiana no Brasil teve como ápice o período entre 1880 e 1930. Os ítalo-brasileiros estão espalhados principalmente pelos Estados do Sul e do Sudeste do Brasil.

Os ítalo-brasileiros são descendentes da enorme massa de imigrantes italianos que chegaram ao Brasil entre 1870 e 1960. Segundo estimativa da embaixada italiana no Brasil, em 2013 viviam no país cerca de 30 milhões de descendentes de imigrantes italianos (cerca de 15% da população brasileira), metade no Estado de São Paulo.

Os primeiros registros sobre a imigração italiana para a cidade de Sorocaba são de 1885. Quando aqui chegaram foram aproveitados na nascente indústria paulista e nas fazendas de café. Não trouxeram somente sua força de trabalho, mas sua cultura e formas de pensar e agir. Na cidade de Sorocaba, como também em outras cidades, os imigrantes contribuíram para o surgimento de movimentos e associações operárias ligadas à produção.

Além disso, uma das primeiras atividades realizadas pelos imigrantes foi a fundação de escolas, tendo como objetivo preservar as tradições, os costumes e a língua de origem.

"Em Sorocaba, pelo menos 38% da população é de italianos, por descendência ou por cidadania", afirma o vice-cônsul honorário da Itália Stefano Ghisio-Erba.

Apesar do ciclo do café, grande chamariz dos italianos, ter se desviado das terras sorocabanas, a cidade conheceu a diversidade de aptidões trazida por esse povo, que deu impulso ao comércio e à indústria.

Logo que perceberam a ilusão de "fazer América" trabalhando em fazendas de café, muitos italianos deixaram o campo e dirigiram-se a centros urbanos, como Sorocaba, transformando-se em comerciantes, prestadores de serviços e industriais dos segmentos de massas, bebidas,

calçados, chapéus, espelhos, instrumentos musicais, móveis, sabão, tecidos, banha de cozinha, velas de cera e tijolos.

No ano 1880, através de jornais da época, pode-se verificar muitos italianos atraídos em explorar o comércio urbano através das manufaturas e pela diversificação dos investimentos, a constar nomes como: Alferio Malzone, fabricava calçados; Antonio Faizano, macarrão; Mathias Baddini, café em pó; Domenico Guli, massas; José Luchesi, calçados, entre outros.

Uma honrosa referência sorocabana de italianos que apostaram na indústria é Francesco Matarazzo, que chegou ao Brasil em 1881. Diferente da maioria dos imigrantes, Matarazzo veio como investidor. Apesar da má-sorte de ter perdido num naufrágio todo o carregamento de banha de porco que trazia, com algum dinheiro e a ajuda de patrícios estabeleceu-se em Sorocaba.

Na Rua da Penha, iniciou um negócio de processamento de banha que proporcionou, mais tarde, a construção de um verdadeiro império econômico: as Indústrias Reunidas Francesco Matarazzo. A velha prensa de banha utilizada por Francesco integra o acervo do Museu Ferroviário.

Já os Scarpa – Francesco e seu filho Nicolau – chegaram à cidade em 1885 e montaram um armazém na Rua Padre Luiz. Com os lucros do empório – um dos mais famosos do Estado de São Paulo – ingressaram na produção industrial, que já despontava como um grande negócio.

Os Scarpa tiveram, em Sorocaba, fábricas de sabão, óleo de algodão, enxadas e se tornaram sócios de indústrias têxteis num período em que a força da cidade nesse segmento rendeu-lhe o título de Manchester Paulista.

O papel desempenhado pelos imigrantes italianos na primeira fase do processo de industrialização na cidade de Sorocaba foi fundamental. Sorocaba também assistiu ao surgimento de um grande número de fábricas de linho, entre elas as Indústrias Texteis Barbero (Teba) do italiano Antonio Barbero e as Indústrias Metidieri do italiano Domingos Metidieri.

Outro que merece ser lembrado é o filho de imigrantes italianos Luiz Fioravante, cuja empresa de ônibus Luiz Fioravante foi pioneira no transporte coletivo de Sorocaba e operou o transporte urbano da cidade até o início da década de 1990.

Domingos Oréfica que desempenhou a função de vice-cônsul honorário da Itália, foi um dos primeiros marchands a estabelecer-se no Município de Sorocaba. Montou um centro de distribuição de carne bovina atendendo à região e outras localidades do Estado e do Brasil.

Muitas outras famílias italianas contribuíram para o progresso e desenvolvimento da cidade de Sorocaba, marcado por muito trabalho, alegrias e tristezas, que foram se expandindo por muitos locais do nosso Município. Basta olhar para os nomes de ruas, avenidas e prédios públicos, tais como: Luigi Pietro Giuseppe Marangoni, Armando Zuliani, Marcelino Rusalen Netto, Maria Cinto de Biagi, Walter Caldini, Roberto Paschoalick, Padre Santi Capriotti, Bruno Di Giusti, entre muitos. Por todos os lados se vê os indícios de um povo que passou e deixou seus descendentes por aqui.

Como forma, pois, de prestar uma homenagem a todos os imigrantes italianos vindos para Sorocaba e de seus descendentes que ainda habitam em nosso Município, é que apresento este Projeto de Lei instituindo o Dia da Comunidade Ítalo-Sorocabana, contando para isso com o indispensável apoio de nossos nobres pares para a aprovação desta importante propositura.

(Processo nº 13.128/2014)

### LEI Nº 11.661, DE 9 DE JANEIRO DE 2 018.

(Institui o "Dia Municipal da Mulher" no Município de Sorocaba e dá outras providências).

Projeto de Lei nº 299/2017 – autoria da Vereadora CÍNTIA DE ALMEIDA.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído o "Dia Municipal da Mulher" a ser comemorado, anualmente, no dia 30 de abril, em homenagem às mulheres do Município de Sorocaba.

Art. 2º Ficará incluído no Calendário Oficial do Município de Sorocaba o "Dia Municipal da Mulher".

Art. 3º As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta de verbas orçamentárias próprias consignadas no orçamento.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Tropeiros, em 9 de janeiro de 2 018, 363ª da Fundação de Sorocaba.

JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO

Prefeito Municipal

GUSTAVO PORTELA BARATA DE ALMEIDA

Secretário dos Assuntos Jurídicos e Patrimoniais

ERIC RODRIGUES VIEIRA

Secretário do Gabinete Central

Publicado na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.

VIVIANE DA MOTTA BERTO

Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais

## JUSTIFICATIVA:

No início do século XX, uma brasileira que estudou na Europa, Jerônima Mesquita, ao retornar ao Brasil, trouxe consigo a coragem de enfrentar as situações contrárias às mulheres. Uniu-se a um grupo de senhoras combativas e tornou-se feminista, assistencialista e sufragista. Lutou por inúmeras causas. Era mineira de Leopoldina, nascida em 30 de abril de 1880. Faleceu na cidade do Rio de Janeiro, onde morava, em 1972.

Em homenagem à sua data natalícia, um grupo de feministas trabalhou para que se tornasse o Dia Nacional da Mulher. Isso ocorreu pela Lei nº 6.791/80, sancionada pelo Presidente João Figueiredo. A comemoração do Dia Internacional da Mulher tem sido importante para a divulgação das questões de gênero e sensibilização de políticos para a situação da mulher no Brasil. A preocupação maior é quanto a violência contra a mulher, inclusive a doméstica. O Dia Nacional da Mulher, 30 de abril, foi mais uma ocasião para continuar a investigação sobre a condição feminina no Brasil e a busca incessante de soluções, e agora, com a inclusão do Dia Municipal da Mulher no Calendário Oficial de Eventos e Datas Comemorativas da Cida-



(Processo nº 39.320/2017)

LEI Nº 11.659, DE 9 DE JANEIRO DE 2 018.

(Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Sorocaba e dá outras providências).

Projeto de Lei nº 75/2017– autoria do Vereador HUDSON PESSINI.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

**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;
- 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;

21



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 2.

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;
- 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.

11



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 3.

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);

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.

4



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 4.

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**

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.

H



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 5.

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:

- 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;



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 6.

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.

§ 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.

18



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 7.

**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, conterá 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 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.

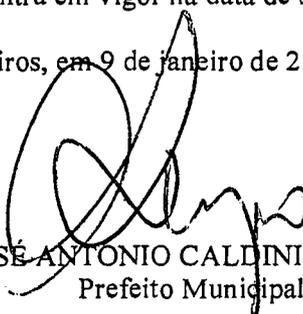
Art. 26. Os dados relativos à avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de cada ano.

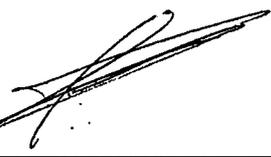
Art. 27. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de sua publicação.

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.

Palácio dos Tropeiros, em 9 de janeiro de 2018, 363º da Fundação de Sorocaba.

  
JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO  
Prefeito Municipal





# PREFEITURA DE SOROCABA

Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 8.

GUSTAVO PORTELA BARATA DE ALMEIDA  
Secretário dos Assuntos Jurídicos e Patrimoniais

ERIC RODRIGUES VIEIRA  
Secretário do Gabinete Central

Publicado na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.

VIVIANE DA MOTTA BERTO  
Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais



Lei nº 11.659, de 9/1/2018 – fls. 9.

**JUSTIFICATIVA:**

Considerando a constante necessidade de aperfeiçoamento dos serviços públicos no âmbito do Município de Sorocaba, em expressa observância do determinado no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição da República Federativa do Brasil, consoante com a regulamentação da matéria, de modo a permitir um maior controle da qualidade dos serviços públicos, diretos ou indiretos, ofertados aos usuários finais.

Não se trata de se criar uma nova principiologia, tal qual efetivada com a edição da Lei Federal nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, mas sim de adequar os serviços públicos desta urbe a esta realidade, buscando sempre o aperfeiçoamento dos serviços públicos, com mais eficiência, e, conseqüentemente, maior economia e maior satisfação dos usuários dos serviços públicos ou de seus permissionários ou concessionários.

Com o ideal de efetivar os valores que regem os controles das relações consumeristas privadas para as relações dos usuários dos serviços públicos, justifica-se a presente normatização, viabilizando e estabelecendo um critério simples e plausível de avaliação, com uma parametrização que permita “ler” os resultados anualmente, favorecendo, assim, os direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos municipais, com instrumentos de transparência e fiscalização, cuidando da participação direta do usuário no controle da qualidade, bem como de sua execução, consagrando a eficiência e a racionalização de sua execução.

Neste sentido, é que apresentamos o presente Projeto de Lei para apreciação dos Nobres Pares.