

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

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

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

(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

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 Munícipes 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

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*

*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.

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 arquétipo 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.)*



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:

*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.*

**Para fins de informação, ressalta-se que está em vigência no Município de Florianópolis/SC**, de iniciativa Parlamentar, Lei de igual teor a 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*

**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 ne 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