

## **LEI N° 2.568/2016**

Estabelece indicadores de desempenho relativos á qualidade dos serviços públicos no município de Santa Cruz do Capibaribe e dá outras providências.

**A MESA DIRETORA DA CÂMARA DE VEREADORES DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso das suas atribuições legais, faz saber que o Poder Legislativo aprovou a seguinte Lei, gerada a partir do Projeto de Lei 069-2015 – Legislativo:

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES SEÇÃO I DOS OBJETIVOS**

**Art. 1º** Esta lei estabelece indicadores de desempenho relativos á qualidade dos serviços públicos no Município de Santa Cruz do Capibaribe, em consonância com os artigos 5º, inciso XXXII, e 30, inciso V, da Constituição da República Federativa do Brasil, visando, em especial:

**I** - a defesa dos interesses dos seus usuários e consumidores;

**II** - o embasamento de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos á coletividade;

**III** - o estabelecimento de parâmetros objetivos em relação a sua qualidade, com o escopo de orientar políticas públicas que garantam a sua melhoria;

**IV** - a prestação de serviços públicos adequados ás necessidades da sociedade;

**V** - a otimização do Princípio da eficiência, previsto no art. 37, caput, da Constituição da República.

**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 administração, 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 primitiva 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 custos operacionais dos serviços públicos;
- IV - a melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população;
- V - o estabelecimento de políticas públicas que assegurem o progresso neste campo.

**Art. 3º** Os indicadores de desempenho, previstos nesta Lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais á população da cidade de Santa Cruz do Capibaribe.

- I - saúde pública;
- II - educação básica;
- II – segurança no trânsito;
- IV - proteção, conservação, recuperação e educação ambiental;
- V- limpeza pública;

**Parágrafo Único.** O Poder Executivo fornecerá á Câmara Municipal de Santa Cruz do Capibaribe os dados anuais pertinentes aos indicadores, no primeiro trimestre do exercício seguinte ao da avaliação.

## **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 - qualidade dos serviços públicos: consistente na adequação dos serviços ao uso e á satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes.

## **CAPÍTULO II DOS INDICADORES DE DESEMPENHO SEÇÃO I DOS SERVIÇOS DA SAÚDE PÚBLICA**

**Art. 5º** Esta seção define os indicadores relativos á saúde pública no

Município de Santa Cruz do Capibaribe.

**Parágrafo Único.** Para os efeitos desta lei, enquadram-se na saúde pública os atendimentos realizados em estabelecimento de saúde administrados pelo Município ou que atuem em seu favor por contrato, parceria ou convênio.

**Art. 6º** A qualificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando pelo menos:

**I** - número de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);

**II** - tempo médio de espera para atendimento de consultas (adulto e infantil);

**III** - tempo médio de espera para o atendimento de análises clínicas (adulto e infantil);

**IV** - tempo médio de espera para o atendimento de outros procedimentos (adulto e infantil);

**V** - tempo médio de espera para a realização de procedimentos de alta complexidade;

**VI** – número de crianças vacinas.

## **SEÇÃO II DOS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO BÁSICA**

**Art. 7º** Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Município de Santa Cruz do Capibaribe.

**Parágrafo único.** Para os efeitos desta lei, enquadraram-se na educação básica os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos do Município ou que atuam em seu favor por contrato ou convênio.

**Art. 8º** A qualificação dos índices de ensino será calculada considerando pelo menos:

**I** - nível de universalização da educação infantil;

**II** - nível da 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 da repetência dos alunos;

**VII** - nível de formação/graduação dos professores;

**VIII** - nível de adequação série/idade;

- IX** - nível de compatibilidade entre bairro de moradia/local da escola;
- X** - desempenho apurado na avaliação dos alunos da Rede Municipal de Ensino de Santa Cruz do Capibaribe.

### **SEÇÃO III DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA DO TRÂNSITO**

**Art. 9º** Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do Município de Santa Cruz do Capibaribe.

**Art. 10º** A quantificação dos índices de segurança no trânsito será calculada considerado pelo menos:

- I** - número de acidentes fatais ocorridos no trânsito, no conjunto e no período considerado;
- II** - número de acidentes no trânsito com lesões, ocorridos no conjunto e nos períodos considerados;
- III** - média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros, nos horários de picos;
- IV** - número de operações realizadas, visando a prevenção de acidentes;
- V** - qualidade do calçamento das vias públicas.

### **SEÇÃO IV DOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO, CONSERVAÇÃO, RECUPEÇÃO E EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

**Art. 11.** Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção, conservação, recuperação e educação ambiental no município de Santa Cruz do Capibaribe.

**Art. 12.** A quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando pelo menos:

- I** - índices de áreas verdes protegidas por força de legislação municipal;
- II** - número de árvores substituídas e número de árvores plantadas no arboreto urbano;
- III** - a qualidade do ar;
- IV** - índice de aumento de áreas verdes protegidas, de domínio particular;
- V** - a poluição sonora;
- VI** - a poluição visual;
- VII** - a poluição eletromagnética;
- VIII** - a qualidade de água de abastecimento;

- IX** - a qualidade de águas superficiais e subterrâneas;
- X** - a qualidade de coleta e tratamento do esgoto;
- XI** - número de moradias em áreas de risco;
- XII** - total de denúncias de infrações ambientais atendidas pela fiscalização ambiental;
- XIII** - total de alunos de rede pública municipal atendida por projetos de educação ambiental.

## **SEÇÃO V DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PÚBLICA**

**Art. 13º** A qualificação dos índices de coleta e destinação final do lixo será calculada considerado pelo menos:

- I** - população atendida por coleta de lixo;
- II** - população atendida por coleta de lixo seletiva;
- III** - percentual de lixo coletado destinado à reciclagem;
- IV** - destinação final do lixo;
- V** - varrição e capinação de logradouros públicos.

## **SEÇÃO VI DO NÍVEL DE SASTIFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 14.** 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 levada em conta a opinião dos usuários, com o objetivo de verificação do índice de satisfação da população, preferencialmente através de pesquisa de opinião.

**Art. 15.** Para os serviços públicos de transporte, permitidos ou autorizados, os índice da satisfação dos seus usuários serão calculados e duas situação distintas:

- I** - sem levar a cota da tarifa;
- II** - levando em conta o valor da tarifa.

**Art. 16.** Os resultados obtidos na pesquisa, quando realizada, devem ser encaminhados á Câmara Municipal de Santa Cruz do Capibaribe, como parte integrante do progresso de avaliação de desempenho dos serviços públicos prestados no Município, no prazo mencionado no parágrafo único do art.3º

desta lei.

## **SEÇÃO VII DAS FÓRMULAS DE EXPRESAM OS INDICADORES E DESEMPENHO**

**Art. 17.** As fórmulas matemáticas que expressarão os indicadores de desempenho previstos neste Capítulo serão definidas em Decreto Regulamentador expedido pelo Poder Executivo.

**Parágrafo Único.** As disposições desta lei não obstam o estabelecimento de outros indicadores, bem como outros serviços, além de estabelecidos nesta lei, como indicadores de desempenho de qualidade dos serviços públicos.

## **CAPÍTULO III DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTARIA DOS MUNICIPES NA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 18.** Todo cidadão residente no município de Santa Cruz do Capibaribe, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação na qualidade dos serviços públicos previstos no art.3º desta lei.

**§ 1º** Este trabalho não trará qualquer ônibus para a Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Capibaribe.

**§ 2º** A atuação do voluntário consistirá na avaliação, feita pessoalmente ou por meio de correspondência, fax ou via eletrônica, em formulário próprio, o seu nome e identificação e deverá ser dirigida á Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Capibaribe ou Órgão por ela designado 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 prestados 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 próprios para avaliação dos serviços nos locais destinados á prestação dos serviços e de intenso fluxo de usuários e consumidores.

## **CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 19.** Na execução desta lei, os órgão 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. 20.** Para fins de elaboração dos indicativos 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 a pesquisas de opinião eventualmente realizada com os usuários.

**Art. 21.** O Poder Executivo assegurará ampla e periódica divulgação dos indicadores, por meio da página eletrônica da Prefeitura Municipal Santa Cruz do Capibaribe, dentre outros possíveis.

**Art. 22.** 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. 23.** O Poder Executivo regulamentara a presente lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de sua publicação.

**Art. 24.** As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

**Art. 25.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 20 de outubro de 2016.

**JOSÉ AFRÂNIO MARQUES DE MELO**  
Presidente

**JOSÉ RONALDO PACA**  
Primeiro Secretário

**JOSÉ BEZERRA DA COSTA**  
Segundo Secretário