

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 PROVIDÊNCIAS.

(Projeto de Lei nº 170/06, do Vereador José Police Neto - PSDB)

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 24 de maio de 2006, decretou 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 São Paulo, objetivando a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos e dos consumidores, em consonância com os arts. 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 14.029, de 14 de julho de 2005, Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos 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.

Art. 3º Os indicadores de desempenho, previstos nesta lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais à população da Cidade de São Paulo:

I - saúde pública;

II - educação básica;

III - segurança no trânsito;

IV - proteção do meio ambiente;

V - limpeza pública;

VI - transportes públicos.

Parágrafo único - (VETADO)

## 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 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 (VETADO)

Art. 6º As infrações às normas desta lei serão penalizadas especificamente pelas sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) 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 (VETADO)

## 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 São Paulo.

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 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 São Paulo.

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 no Sistema de Avaliação de Aproveitamento Escolar dos Alunos da Rede Municipal de Ensino de São Paulo, estabelecido pela Lei nº 14.063, de 14 de

outubro de 2005.

### 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 São Paulo.

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 São Paulo.

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.

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.

## SEÇÃO VI DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTES

Art. 18. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de São Paulo 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. (VETADO)

§ 1º (VETADO)

§ 2º (VETADO)

Art. 20. (VETADO)

I - (VETADO)

II - (VETADO)

Art. 21. (VETADO)

## 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 São Paulo, 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 PMSP.

§ 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 deverá 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 a 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 das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 26 de junho de 2006, 453º da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 26 de junho de 2006.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

DATA DE PUBLICAÇÃO: 27/06/2006.



Atos que alteram, regulamentam ou revogam esta Lei	Atos que são alterados ou revogados por esta Lei
<u>Decreto nº 47972/2006</u>	

DECRETO Nº 47.972, DE 8 DE DEZEMBRO DE 2006

REGULAMENTA A LEI Nº 14.173, DE 26 DE JUNHO DE 2006, QUE ESTABELECE INDICADORES DE DESEMPENHO RELATIVOS À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, DECRETA:

Art. 1º A Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo, fica regulamentada de acordo com as disposições deste decreto.

Art. 2º A qualidade dos serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, com o objetivo de possibilitar:

I - a defesa preventiva dos consumidores e dos usuários dos 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) desperdícios de produtos e serviços;

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

Art. 3º Os indicadores de desempenho previstos na Lei nº 14.173, de 2006, referem-se aos seguintes serviços:

- I - saúde pública;
- II - educação básica;
- III - segurança no trânsito;
- IV - proteção do meio ambiente;
- V - limpeza pública;
- VI - transportes públicos.

Parágrafo único - Observado o disposto no inciso V do artigo 5º deste decreto, poderão ser estabelecidos outros indicadores de desempenho, bem como outros serviços como indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos.

Art. 4º Compete à Secretaria Municipal de Gestão adotar as medidas necessárias à implementação e operacionalização da Lei nº 14.173, de 2006, expedindo as normas e orientações pertinentes.

Art. 5º Fica criado, na Secretaria Municipal de Gestão, Grupo de Trabalho para, sob sua coordenação, estudar e propor:

- I - os critérios para o estabelecimento dos indicadores de desempenho previstos na Lei nº 14.173, de 2006;
- II - os índices considerados como indicativos de qualidade mínima para os respectivos serviços, para os indicadores de desempenho previstos na Lei nº 14.173, de 2006;
- III - as fórmulas matemáticas que expressarão os indicadores de desempenho previstos no inciso I;
- IV - a metodologia de coleta de dados e informações necessárias aos cálculos dos indicadores de desempenho;
- V - o estabelecimento de outros indicadores, bem como de outros serviços além dos previstos na Lei nº 14.173, de 2006;
- VI - as políticas de defesa dos usuários dos serviços públicos e dos consumidores;
- VII - a adoção de medidas concretas com o objetivo de promover a defesa dos direitos dos consumidores e a melhoria dos serviços públicos.

§ 1º O Secretário Municipal de Gestão poderá conferir ao grupo de trabalho ora criado outras atribuições, correlatas às previstas neste artigo.

§ 2º Os critérios dos indicadores de desempenho, as fórmulas matemáticas, bem como outros critérios e serviços propostos pelo Grupo de Trabalho, se acolhidos, serão estabelecidos em decreto.

§ 3º Na elaboração das proposições previstas neste artigo, o Grupo de Trabalho deverá ouvir as Secretarias envolvidas, bem como considerar os dados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município e pelas Ouvidorias dos órgãos da Administração Indireta e dos prestadores de serviços.

Art. 6º O Grupo de Trabalho a que se refere o artigo 5º deste decreto será composto por um representante de cada um dos seguintes órgãos:

I - da Secretaria Municipal de Gestão;

II - da Secretaria Municipal da Saúde;

III - da Secretaria Municipal de Educação;

IV - da Secretaria Municipal de Serviços;

V - da Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente;

VI - da Secretaria Municipal de Transportes;

VII - da Secretaria Municipal de Planejamento;

VIII - da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos;

IX - da Secretaria Especial para Participação e Parceria;

X - da Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º A coordenação do Grupo de Trabalho caberá ao representante da Secretaria Municipal de Gestão.

§ 2º Os órgãos mencionados nos incisos II a X deste artigo deverão encaminhar à Secretaria Municipal de Gestão, no prazo de 10 (dez) dias da publicação deste decreto, a indicação de seus representantes e respectivos suplentes.

§ 3º Em função da especificidade dos serviços públicos que serão objeto de avaliação e de

definição dos respectivos indicadores de desempenho, a participação no Grupo de Trabalho poderá ser ampliada, a qualquer tempo, com a convocação de representantes dos demais órgãos da Administração Pública direta e indireta, inclusive das empresas públicas e das sociedades de economia mista.

Art. 7º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 8 de dezembro de 2006, 453º da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

JANUARIO MONTONE, Secretário Municipal de Gestão

Publicado na Secretaria do Governo Municipal em 8 de dezembro de 2006.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário Municipal do Governo

DATA DE PUBLICAÇÃO: 09/12/2006.