



C.M.V.  
Proc. Nº 3829/16  
Fls. 02  
Resp. \_\_\_\_\_

# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



PROJETO DE LEI Nº 144 /2016

Nº do Processo: 3829/2016

Data: 22/08/2016

Projeto de Lei n.º 144/2016

Autoria: JOÃO MOYSÉS ABUJADI

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

Excelentíssimo Presidente  
Excelentíssimos vereadores

Passo às mãos dos nobres senhores vereadores para a devida apreciação e aprovação o projeto de lei que "estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de Valinhos e dá outras providências".

## JUSTIFICATIVA

Um cidadão satisfeito com o atendimento do serviço público é um parâmetro considerável quando se trata de indicadores da qualidade no setor. No entanto, há muito mais a ser avaliado para que as boas práticas de governança da administração pública resultem em níveis adequados de transparência e eficiência.

"Ser eficiente, portanto, exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Em seu sentido jurídico, a expressão, que consideramos correta, também deve abarcar a ideia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. Uma atuação estatal só será juridicamente eficiente quando seu resultado quantitativo e qualitativo for satisfatório, levando-se em conta o universo possível de atendimento das necessidades existentes e os meios disponíveis" (CARDOZO, José Eduardo Martins. Princípios Constitucionais da Administração Pública).

PROJETO DE LEI

Nº 144 / 16



C.M.V.  
Proc. Nº 3829/16  
Fls. 02  
Resp. 2

# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

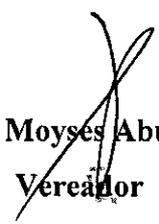


Deve-se ressaltar também que, ainda que atividade desenvolvida para a prestação do serviço público não deve gerar lucro, coerentemente, e não deve em prol disto, estar fadada a gerar prejuízo. E, esta compreensão, faz-se buscar na expressão dinamismo, a realidade de que, esta deva ser compreendida não só como mera atividade essencial e incessante, mas sim, atividade essencial exercida em tempo hábil, capaz de se adequar às maiores exigências e, voltada ao aprimoramento, e que visa um bom resultado.

Além disso, utilizar indicadores da qualidade pode auxiliar gestores a aprimorar a gestão, deixando a população melhor assistida e mais satisfeita.

Pelo exposto e tendo em vista tratar-se de matéria de relevante interesse social, solicitamos a aprovação do presente Projeto de Lei, contando com a colaboração dos Nobres Vereadores.

Valinhos, 19 de agosto de 2016.

  
João Moyses Abujadi  
Vereador



C.M.V.  
Proc. Nº 3829/16  
Fls. 03  
Resp.         

# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



Do P.L. Nº            /2016

Lei nº

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

**CLAYTON ROBERTO MACHADO**, Prefeito do Município de Valinhos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 80, inciso III, da Lei Orgânica do Município.

**FAZ SABER**, que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga 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 Valinhos,



# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO 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;



# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



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 Valinhos:

I - saúde pública;

II - educação básica;

III - segurança no trânsito;

IV - proteção do meio ambiente;

V - limpeza pública;

VI - transportes públicos.

Seção II

Das Definições



# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



**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 Valinhos;

**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

### INDICADORES DE DESEMPENHO

**Art. 5.** Os indicadores de desempenho, previstos nesta lei, deverão respeitar os seguintes critérios:

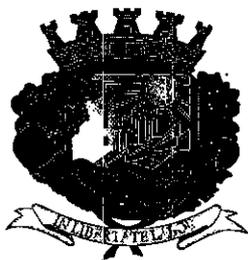
**I** – pontualidade;

**II** – tempo médio de atendimento;

**III** – respeito aos usuários;

**IV** – qualificação do funcionário;

**V** – satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos.



# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



**Art. 6.** O Poder Executivo vai estabelecer, a seu critério, como será feita a medição dos indicadores de controle de qualidade do serviço público, bem como outros serviços e critérios, além dos estabelecidos nesta lei.

## CAPÍTULO III

### DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA DOS MUNICÍPES NA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 7.** Todo cidadão residente no Município de Valinhos, 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 Valinhos.

**§ 2º** A atuação do voluntário consistirá na avaliação, feita pessoalmente ou por meio de correspondência 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.



# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 8.** 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. 9.** 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. 10.** 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. 11.** O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, a partir de sua publicação.

Valinhos, aos \_\_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ de 2016.



C.M.V.  
Proc. Nº 3829/16  
Fls. 05  
Rec. ~

# CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO



**CLAYTON ROBERTO MACHADO**

**Prefeito Municipal**

